МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Ректор _____ **С.Т. Антипов**
(Підпис) (ініціали, прізвище)
«05» 07 **2013р.**

О.М. ЯКИМЕНКО

ДІЛОВА ФРАНЦУЗЬКА МОВА

Всі цитати, цифровий та фактичний матеріал, бібліографічні відомості перевірені. Написання одиниць відповідає стандартам

Підпис(и) автора(ів) _____

«26» червня 2013 р.

Реєстраційний номер електронного навчально - методичного 71.16-05.07.2013

Київ НУХТ 2013

УДК 811. 113.1

Рецензент: **Я.В. Окопна**, канд. пед. наук, доц.

Якименко О.М. Ділова французька мова: Навч.-метод. посіб. - К.: НУХТ, 2013.-291 с.

Навчально-методичний посібник «Ділова французька мова» орієнтований на вивчення французької мови ділового спілкування у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й призначений для студентів I-II курсів напрямів підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» та 6.140103 «Туризм» Національного університету харчових технологій.

Посібник побудовано за тематичним принципом. Він складається з двох частин: «Індустрія туризму» та «Готельно-ресторанна справа», які охоплюють 30 навчальних блоків. Кожен блок містить текст, повідомлення, вправи та діалоги. Виклад основного матеріалу доповнюють зразки документів і правила їх оформлення.

До посібника додається термінологічний словник з готельно-ресторанної справи.

Для студентів вищих навчальних закладів і всіх, хто цікавиться діловим мовленням у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу.

О.М. ЯКИМЕНКО

©О.М.Якименко,2013
©НУХТ, 2013

ВСТУП

Навчально-методичний посібник «Ділова французька мова» орієнтований на вивчення французької мови ділового спілкування у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й призначений для студентів I-II курсів напрямів підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» та 6.140103 «Туризм» Національного університету харчових технологій.

Посібник створено з опорою на базовий рівень володіння французькою мовою і підготовлено відповідно до вимог робочих навчальних програм та програм навчальних дисциплін «Іноземна мова» (за професійним спрямуванням) та «Ділова іноземна мова».

Мета посібника - підготувати студентів до читання неадаптованої літератури за фахом, активізувати термінологію, сформувати в них навички й вміння вести бесіду на професійні теми.

Посібник складається з двох тематичних частин: «Індустрія туризму» та «Готельно-ресторанна справа», які охоплюють 30 навчальних блоків, кожен з яких містить інформацію, спрямовану на формування у студентів іншомовної компетенції.

Блок має таку структуру комунікативно орієнтованих розділів:

1) **Généralités** (textes et informations au personnel);
2) **Communication** (phrases-clés, dialogues, monologues);
3) **Activités** (situations, exercices).

Виконання запропонованих завдань передбачає реалізацію акту мовленнєвої діяльності.

Для зручності та економії часу в посібнику подано ключі до вправ (Réponses attendues), словник найбільш вживаних термінів (Vocabulaire des professionnels du tourisme) та зразки ділової кореспонденції (Correspondance commerciale) взяті з оригінальних сучасних франкомовних джерел, наведених у списку використаної літератури.

Посібник можна використовувати для аудиторної та самостійної роботи студентів, магістрів та аспірантів.

S O M M A I R E

Première partie	Industrie du tourisme	Page
Unité 1	Organisation du secteur touristique	5
Unité 2	Promotion du tourisme	12
Unité 3	Information touristique	19
Unité 4	À l'office de tourisme	27
Unité 5	Entreprise de tourisme	38
Unité 6	Professions du secteur touristique	50
Unité 7	J'étudie et je travaille	59
Unité 8	Voyage, voyage...	70
Unité 9	Vente d'un produit touristique	78
Unité 10	Rédiger un circuit	88
Unité 11	Mener un entretien de vente	102
Unité 12	Contrat de vente	111
Seconde partie	**Hôtellerie-Restauration**	
Unité 13	Organisation de l'hôtellerie en France	118
Unité 14	Présenter un hôtel	123
Unité 15	Personnel hôtelier	131
Unité 16	À la recherche d'un hôtel	139
Unité 17	Réservation hôtelière	146
Unité 18	Arrivée à l'hôtel	161
Unité 19	Installer un client dans sa chambre	172
Unité 20	Séjourner à l'hôtel	178
Unité 21	Assurer le service à l'étage	186
Unité 22	Réclamations	197
Unité 23	Départ	201
Unité 24	Régler la note	206
Unité 25	Évaluer les prestations	213
Unité 26	Restauration en France	218
Unité 27	Travailler dans la restauration	222
Unité 28	Instructions au personnel	227
Unité 29	Au café, au restaurant...	238
Unité 30	Gastronomie française	251
ANNEXES	Correspondance hôtelière	266
VOCABULAIRE	Lexique des professionnels du tourisme	274
	Lexique de l'hôtel	280
	Lexique du restauration	284
	Lexique du vin	290
BIBLIOGRAPHIE		292

PREMIÈRE PARTIE
INDUSTRIE DU TOURISME

UNITÉ 1
ORGANISATION DU SECTEUR TOURISTIQUE. (PRINCIPAUX ACTEURS ET PRODUITS)

GÉNÉRALITÉS

L'industrie du tourisme et des loisirs a pour but la commercialisation de services. La *commercialisation* c'est un ensemble des activités (études de marché, promotion, publicité, service après-vente, etc.) d'un agent économique (un commerçant, une entreprise) qui met en vente aux meilleures conditions un produit.

Le *produit* est un terme très générale. Tout ce qui s'achète est un produit et tout ce qui se paie est un service. Le service est destiné à la satisfaction des besoins des consommateurs. Service fourni par un professionnel du tourisme à un client est la prestation touristique.

Comment est organisé le tourisme en France.

Le secteur du tourisme est un secteur d'activité très vaste, qui recouvre une variétté d'entreprises, publiques et privées. Transporteurs, hôteliers, restaurateurs, voyagistes, agences de voyages, organismes de promotion touristique, compagnies d'assurance-assistance en font naturellement partie.

De nombreuses entreprises (éditeurs de guides touristiques, cabarets et spectacles, musées, etc.) y sont indirectement associées.

De ce fait, il existe une grande variété de métiers (plus de 20 métiers interviennent dans la conception et la vente d'un séjour touristique) et de besoins langagiers (les métiers du tourisme ont pour point commun un contact direct en français avec une clientèle ou des partenaires professionnels francophones). Toutefois, malgré cette diversité de métiers, on retrouve les mêmes fonctions d'accueil, d'information, de production, de vente, de promotion et de fidélisation. Les mêmes tâches professionnelles sont exécutées quels que soit les pays et les usages locaux.

Le personnel employé dans le secteur touristique est professionnellement très mobile, car son métier est avant tout un métier de service.

Tous les métiers du tourisme :

- Les métiers de l'accueil.
- Les métiers de la production.
- Les métiers de la vente.
- Les métiers de la promotion.
- Les métiers de l'animation.

Le qui fait quoi dans le tourisme en France : les professions et les structures professionnelles du secteur touristique.

LES PROFESSIONS ET LES STRUCTURES PROFESSIONNELLES DU SECTEUR TOURISTIQUE

LA PROMOTION ET L'INFORMATION

Un office de tourisme

- un agent/ une hôtesse d'accueil
- un chargé de promotion

LES COMPOSANTES D'UN SEJOUR TOURISTIQUE

Le transport

Un loueur de voitures
- un agent commercial

Un autocarist
- un chauffeur,
- un guide-accompagnateur

Une compagnie aérienne, ferroviaire, maritime, fluvial
- une hôtesse , un steward

L'ébergement

Un hôtel
- un hôtelier
- un réceptionniste
- un agent de réservation

La restauration

Un restaurant
- un restaurateur

L'animation

Un monument, un musée
- un guide

Un village de vacances
- un animateur
- un moniteur sportif

L'assurance assistance

Une compagnie d'assurance assistance
- un chargé d'assistance

L'ACCUEIL SUR PLACE

Une agence réceptive

- un agent réceptif
- un représentant local d'un voyage

↓

La conception de séjours touristiques

Une agence de voyages productrice, un tour-opérateur
- un chef de produit - un forfaitiste - un commercial

↓

La vente de séjours touristiques

Une agence de voyages distributrice

- un billettiste - un agent de comptoire - un agent de réservation
- un forfaitiste vendeur

Le secteur de l'hôtellerie et de la restauration recouvre une variété d'entreprises de taille, de forme juridique et de mode de gestion très différents : hôtels indépendants, chaînes hôtelières de catégorie luxe à économique, établissements de thalassothérapie ou de thermalisme, résidences de tourisme, chambres d'hôtes, gîtes ruraux, auberges de jeunesse, terrains de camping, restauration commerciale et restauration collective en font naturellement partie. De nombreuses autres entreprises (éditeurs de guides gastronomiques, voyagistes et agences de réceptif, agents immobiliers, transporteurs, etc.) y sont indirectement associées.

Le secteur de l'hôtellerie-restauration en France, c'est :
806 831 actifs ;
le 5e employeur derrière le commerce, le bâtiment et les travaux publics, les transports ;
110 000 emplois créés au cours des 10 dernières années et de nombreux postes restent à pourvoir ;
177 092 entreprises dont 92,8 % ont moins de 10 salariés ;
- 99 621 restaurants
- 46 676 cafés
- 27 629 hôtels ;

1,5 milliards de nuitées en France dont 63 % de Français et 37 % d'étrangers ;
une capacité d'hébergement marchand de 5 238 600 lits ;
53 milliards d'Euros de chiffre d'affaires.

Les métiers de l'hôtellerie-restauration :
- Les métiers de la réception.
- Les métiers du hall.
- Les métiers des étages.
- Les métiers de la salle de restaurant.
- Les métiers de la cuisine.

Pour pouvoir être autonome et opérationnel dans son métier, tout professionnel de l'hôtellerie et de la restauration a besoin de certaines connaissances générales. Ce sont les principales caratéristiques de l'hôtellerie-restauration dans son pays : les différents établissements, catégories et normes de classement, les métiers, les services et équipementd, les besoins de la clientèle, etc.

LEXIQUE

Prenez connaissance du lexique.Ce lexique définit les termes spécifiques au tourisme.

Tourisme (m) : 1. Ensemble des activités liées aux déplacements des touristes, aux séjours des étrangers. *Cet été, nous avons fait du tourisme en Italie, nous avons visité l'Italie.* 2. Le fait de voyager pour son plaisir. *J'ai pris un dépliant touristique sur la Grèce dans une agence de tourisme. L'office du tourisme est au centre de la ville, le bureau où les touristes peuvent demander des renseignements sur les lieux à visiter, sur les hôtels.*
Touriste (m/f) : 1. Visiteur qui séjourne au moins une nuit hors de chez lui pour une raison professionnelle ou personnelle. *Un touriste japonais prend une photo de la Tour Eiffel.* 2. Personne qui voyage pour son plaisir. *Le groupe de touristes suit le guide.*
Touristique : 1. Qui sert à faire du tourisme, fait pour les touristes. *J'ai acheté un guide tourisrique de l'Espagne.* 2. Relatif au tourisme. *Ils ont fait un voyage tourisrique en Norvège.* 3. Qui attire les touristes. *Rome et Paris sont des villes très tourisriques.*
Office de tourisme (m) : organisme d'accueil et d'information touristique.
Agence de voyages (f) : entreprise touristique qui propose des services à ses clients (réservation et vente de titres de transport, de séjours touristiques...).
Séjour (m) : prestation touristique qui comprend le transport, la restauration, l'hébergement et l'animation.
Hébergement (m) : logement pour touristes (hôtel, hôtel-club, chambre d'hôte...).
Restauration (f) : prestation touristique qui concerne les repas.
Animation (f) : une ou des activités culturelles, sportives et/ ou ludiques.
Assurance assistance (f) : prestation comprise dans un forfait touristique pour apporter une aide matérielle en cas d accident (hospitalisation, rapatriement, dépannage de la voiture).

QUESTIONNAIRE

1. Qu'est-que le tourisme ?
2. Comment est organisé le tourisme dans votre pays ?
3. Réfléchissez sur l'organisation du tourisme dans votre pays, en dégageant les similitudes et les différences avec l'organisation du tourisme en France .
4. Détaillez ce qui compose un séjour touristique.
5. Le qui fait quoi dans le tourisme en France ?
6. Replacez chaque métier dans la structure professionnelle qui correspond.

COMMUNICATION
« TOURISME – VOYAGES – VACANCES »

ATTENTION ! Le nom « vacances » est toujours au pluriel même si les vacances sont courtes !

MONOLOGUE

Je vais partir en voyage en Italie. J'ai choisi un itinéraire agréable, j'ai décidé de passer par les petites routes de campagne. J'aime beaucoup les préparatifs d'un voyage, je prends mon temps pour faire mes valises. J'emporte une carte d'Italie et de la Toscane, un plan de Florence et quelques brochures et dépliants touristiques que l'Office du tourisme italien m'a donnés. Bien sûr, j'ai acheté des pellicules, car je prendrai beaucoup de photos. Je n'ai pas besoin de visa sur mon passeport, et il y aura très peu de formalités à la douane quand je passerai la frontière. Comme je reste en Europe, je ne dois pas changer d'argent dans un bureau de change. Quand je partirai, mes amis me diront : « Bon voyage ! »

INTERVIEW

A présent nous avons pas mal de possibilités de voyager à l'étranger. Différentes agences touristiques nous proposent un grand choix d'itinéraires magnifiques. Paris, le cœur de la France, est une des villes du monde les plus visitées par les touristes de tous les coins du globe. *Pourquoi? Qu'est-ce qui attire leur attention?*

Récemment un groupe d'étudiants ukrainiens qui apprennent le français professionnel du ourisme est venu à Paris pour admirer ses curiosités et perfectionner la langue française. Ils ont pris l'interview du réceptionniste de l'hôtel trois étoiles Gérard Lafon où ils sont descendus. Lisez son interview et dites si le point de vue de Gérard Voillaume sur Paris diffère beaucoup de celui des jeunes touristes.

A : Le voyage à Paris nous a beaucoup impressionnés. On était émerveillé par la beauté de cette ville. Et qu'est-ce que c'est Paris pour vous, M. Lafon , pour un Français qui habite ici depuis l'enfance?

B : J'aime beaucoup Paris. Pour moi, Paris reste l'une des villes que tout le monde veut voir au moins une fois dans sa vie, quel qu'en soit le prix (якою б не була ціна).

A : Nous aussi, on partage totalement votre opinion. A notre avis, Paris vit à toute heure du jour et de la nuit, n'est-ce-pas?

B : Oui. Le Quartier Latin, les Champs-Elysées sont toujours animés toute la nuit, mais d'autres quartiers de la capitale sont morts après huit heures du soir. C'est peut-être dû à la télévision, ou au fait que les gens économisent pour partir en week-end ou aux sports d'hiver.

A : Est-ce que Paris reste toujours la ville des touristes?

B : Certainement. Lorsque les touristes arrivent à Paris qu'ils viennent de province ou de l'étranger, ils veulent voir la Tour Eiffel, puis le Louvre et la cathédrale Notre-Dame. L'itinéraire n'a pratiquement jamais changé depuis l'inauguration de l'hôtel, en 1919. Le Centre Pompidou et le Musée d'Orsay sont simplement venus s'ajouter à la liste des monuments à visiter.

A : M.Gérard, nous trouvons votre métier très intéressant et en même temps assez difficile. Mais quand même vous aimez bien votre travail, n'est-ce pas?

B : Vous avez complètement raison. Ce que j'aime dans l'hôtellerie, c'est que l'on rencontre beaucoup de gens différents. Notre clientèle est pour moitié française et pour moitié étrangère. Vous savez que la France accueille chaque année plus de trente millions de visiteurs étrangers, mais les statistiques omettent (забувають) souvent les millions de Françaises et de Français qui voyagent à l'intérieur de leur propre pays pour affaires ou pour leur plaisir. Je n'ai pas de problèmes pour communiquer car je parle trois langues étrangères: l'anglais, l'allemand et l'espagnol. Et je suis toujours prêt à dire à tout le monde: «Soyez les bienvenus à Paris!»

A : Merci beaucoup pour votre interview.

DIALOGUES

« À Paris »

A (*M. Thomé*) **:** Voilà une grande ville.
B (*M. Ivanov*) **:** C'est Paris ?
A : Oui, c'est Paris. Voilà la tour Eiffel. Voilà une place. C'est la place de l'Opéra. C'est une belle place.
B : Je suis heureux d'admirer Paris.
A : Êtes-vous pour la première fois à Paris ?
B : Oui, j'y suis pour la première fois.
A : Est-ce que vous restez longtemps à Paris ?
B : Environ une semaine.
A : Vous avez de la chance ! Au revoir, Monsieur et bon voyage.
B : Au revoir, Monsieur.

« Touristes »

A (*Passant*) **:** Pardon, madame. Où est le métro Saint-Michel ?
B (*Passante*) **:** Le métro Saint-Michel ? Attendez une minute...
A : Nous sommes au boulevard Saint-Michel.La fontaine est là-bas.
B : Oui, d'accord. Mais où est le métro, s'il vous plaît ?
A : Mais bien sûr ! Violà la Seine, et voici le pont.
A : C'est joli ; mais, s'il vous plaît...
B : Ce n'est pas à gauche, alors c'est à droite. Voilà le métro est à troite !

A : Mais vous êtes sûre ?
B : Non. Je suis touriste aussi !

« Paysage tropical »

A : Regarde ce paysage : ce ciel, cette mer, ces palmiers, ces fleurs !
B : C'est magnifique ! Mais cet animal horrible, là-bas. Qu'est-ce que c'est ?
A : C'est un iguane : il est magnifique !
B : Regarde cet oiseau rouge ! Et sens cette odeur de jasmin !
A : Mmmm, en fait, ça c'est mon parfum. C'est *Jasmina* de Mishido.

_____
[1] iguane [igwan]

ACTIVITÉ 1. **Répondez aux questions suivantes.**

1. Quel est le sujet de la conversation ?
2. Pourquoi beaucoup de touristes arrivent-ils à Paris ?
3. Les monuments de Paris sont-ils mondialement connus ?
4. Est-ce que les étudiants ukrainiens étaient charmés par la capitale de la France ?
5. Partagez-vous l'opinion de Gérardc qui dit : « Tout le monde veut voir Paris au moins une fois dans sa vie » ?
6. Est-ce que Gérard Lafon aime bien Paris, ses curiosités ?
7. Que savez-vous de Paris, de la France ?
8. Gérard Lafon ne parle pas de langues étrangères, n'est-ce pas ?
9. Pourquoi Gérard Lafon n'a-t-il pas de problèmes pour communiquer avec ses clients ?
10. Quand on travaille à l'hôtel est-ce qu'on rencontre beaucoup de gens différents ?
11. Est-ce que les Français aiment voyager à travers leur propre pays ?

ACTIVITÉ 2. **Vous êtes agent d'un bureau touristique de Paris. Vous allez créer votre propre prospectus pour présenter Paris. À vous d'agir.**

1. Vous avez besoin de trouver le nom de votre agence, la devise du prospectus.
2. Choisissez un moyen de transport, un hôtel.
3. Précisez la durée du séjour.
4. Inventez l'itiniraire à travers Paris. Donnez la petite description de chaque lieu touristique que vous trouvez le plus beau et le plus intéressant.

UNITÉ 2
PROMOTION DU TOURISME

GÉNÉRALITÉS

• Promotion touristique en France

La France est toujours la première destination touristique du monde !

La promotion du tourisme est la stratégie de communication qui consiste en un ensemble d'opérations qu'un agent économique (un commerçant, une entreprise) mène auprès d'autres agents économiques (les consommateurs : un commerçant, une entreprise) en leur accordant temporairement un avantage exceptionnel (une baisse de prix, des cadeaux, ...) dans le but d'augmenter immédiatement les ventes d'un bien ou d'un service.

Pour exécuter la promotion du tourisme il faut connaître :

- *les principales caractéristiques de son pays :* géographie, climat, fêtes et coutumes locales, habitudes alimentaires, etc. ;
- *les grands principes d'une économie de marché :* l'offre et la demande, l'achat et la vente ;
- *l'organisation du secteur touristique (principaux acteurs et produits) ;*
- les principales caractéristiques de l'hôtellerie et de la restauration dans son *pays :* les différents établissements, catégories et normes de classement, les métiers, les services et les équipements, les besoins de la clientèle, etc.

La France est un pays très touristique : c'est *la première destination au monde !*

La France reçoit un nombre énorme de touristes etrangers : 79 millions en 2007 (chiffres officiels). La population française est de 69 millions d'habitants.

La géographie et ses paysages, le climat, le domaine maritime varié, l'histoire, le patrimoine et la culture expliquent ce succès.

Les principales destinations sont :

• Paris, l'Ile-de-France et la vallée de la Loire avec leur richesse artistique, leurs châteaux et leurs parcs d'attractions ;

• la Provence et la Côte d'Azur pour leur climat, les paysages de Cézanne et Van Gogh, leurs villages et une tradition de villégiature luxueuse (Nice,Cannes,Monaco) ;

• le Grand Ouest (Normandie, Bretagne, Vendée) pour la beauté de ses côtes, ses immenses plages et ses sites historiques (plages du Débarquement, Saint-Malo) et artistiques (Mont-Saint-Michel) ;

• les Alpes pour les sports de neige ;

• le Sud-Ouest pour ses côtes, les sports de glisse et le tourisme religieux (Lourdes).

Où vont-ils ?

• Monuments les plus visités : *Notre-Dame de Paris* (12 millions), *Centre Georges-Pompidou* (6 millions), *Louvre* (6 millions), *tour Eiffel* (5 à 6 millions), *Cité des sciences de la Vilette* (3,5 millions).
• Parcs d'attractions : *Disneyland* (13 millions), *Futuroscope* (3 millions), *Astérix* (2 millions).

La France a su aussi adapter son offre touristique : *le Club Med* ou *Club Méditerranée* a inventé le concept de *club de vacances* ; *Nouvelles Frontières* a su proposer les vacances pas chères et astucieuses pour un public jeune ; le monde rural propose aujourd'hui un *tourisme vert* qui rencontre toujours plus de succès.

L'organisation administrative de la France	*L'organisation de la promotion touristique en France*
Au niveau national	**MINISTÈRE DU TOURISME** → donne les orientations du développement touristique. Direction du tourisme → organise la politique touristique. Maison de la France → assure la promotion de la destination France à l'étranger.
Au niveau régional	**COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME (CRT)** → élabore la politique touristique de la région et participe à l'aménagement des infrastructures. Les Maisons régionales à Paris → assurent la promotion de la région, diffusent la documentation.
Au niveau départemental	**COMITÉ DÉ PARTEMENTAL DU TOURISME (CDT)** → recence et met en valeur les ressources touristiques du département. Service loisirs accueil (SLA) → informe et accueille le public ; → remplit le rôle d'agence de réceptif : il commercialise des forfaits touristiques si des entreprises de ce type n'existent pas sur place
Au niveau municipal	**OFFICE DE TOURISME (OT) ET SYNDICAT D'INITIATIVE (SI)** → accueillent et informe le public. Les OT et SI sont classés en cinq catégories : syndicat d'initiative, office de tourisme 1*, 2*, 3* et 4*. Ces critères de classement dépendent de la qualification linguistique du personnel (bilingue ou trilingue), de la documentation mise à disposition (locale, régionale ou nationale), de la situation et de l'équipement des locaux, des périodes et des heures d'ouverture, et des divers services

	proposés (bureau de change, vente des guides, etc.).

CIVILISATION

• Франция – самая посещаемая туристами страна мира. Франция по праву гордится не только своими многочисленными достопримечательностями, но и замечательным информационным обслуживанием туристов. В городах работают *Offices de tourisme*, а в небольших населённых пунктах – *Syndicats d'Initiative.*

• *Syndicats d'Initiative* (*дослю* «инициативный синдикат») – аналог туристического бюро в небольшом населённом пункте. Обычно это группа местных жителей,«проявляющих инициативу», т. е. привлекающих туристов в округу. Общее значение слова *le syndicat* – «профсоюз».

• Не следует путать: *office de tourisme* «турбюро» (предоставляет туристскую информацию/ справочное) и *agence de voyages* «турагенство» (организуют туристские поездки и предлагает полный комплекс услуг вплоть до оформления визы и заказа билетов).

• Турфирмы Франции, работающие в другой стране называются официально *Maisons de la France.* Адрес в Интернете: *www. franceguide. com.*

• Destinations préférées des Français

L'été reste la période principale des vacances. 13 millions de Français partent en juillet et 20 millions en août.

Et pourtant, on constate une multiplication des courts séjours et des longs week-ends en dehors de cette période. L'hiver et les sports de neige attirent également un peu plus de 10 % des Français.

Quand ils partent, les Français choisissent d'abord la mer, puis la campagne, d'abord la France, puis l'étranger, d'abord la Méditerranée puis l'Atlantique.

La baignade et les sports nautiques, la randonnée à pied, la promenade, la visite de monuments sont parmi les activités les plus pratiquées.

Mais de nouvelles formes d'activités plus sportives se développent : parapente, rafting, escalade, VTT...

Les parcs à thèmes (Astérix, Disneyland, Futuroscope), le tourisme industriel (visite de l'usine marémotrice de la Rance, des fromageries de Roquefort, des usines Perrier à Vergèze, de la centrale nucléaire de Chinon), les séjours dans des parcs de détente (Center Parcs) dessinent de nouvelles pratiques vacancières.

La France reste la première destination des Français, mais les séjours de vacances à l'étranger augmentent. Environ 12 % des Français partent en vacances *à l'étranger,* principalement en Europe : Espagne, Grande-Bretagne, Italie, Allemagne.

Quand ils partent pour des vacances plus lointaines, les Français choisissent l'Afrique du Nord mais aussi les États-Unis, l'Asie du Sud-Est, Cuba, les Antilles ou l'île Maurice.

Destination	**Part des séjours des Français à l'étranger (%)**
Europe	66,3
Italie	14,9
Grand-Bretagne	10,3
Belgique, Luxembourg	5,9
Allemagne	5,6
Portugal	4,9
Grèce	2,6
Amériques	1,6
États-Unis	8,1
Afrique	2,4
Maroc	16,2
Tunisie	4,9
Égypte	4,6
Asie et Océanie	2,9
Outre-Mer	4,1

SOURCE : TNS Sofres août 2005 ; « Suivi de la demande touristique », étude portant sur un echantillon de 20 000 personnes et plus résidant en France métropolitaine.

QUESTIONNAIRE

1. Comment est organisée la promotion touristique en France ?
2. Quelle place occupe la France comme destination touristique mondiale ?
3. Quel est le continent le plus visité par les Français en vacances ? Pourquoi ?
4. Quels sont les trois pays les plus visités sur ce continent ? Pourquoi ?
5. Et pour vos compatriotes ? Quelles sont les destinations privilégiées à l'étranger ? Pourquoi ?

RÉPONSES ATTENDUES

1. Réponse individuelle.
2. C'est la première destination au monde.
3. Les Français partent le plus souvent en Europe. C'est la destination la plus proche

et donc la plus économique.
4. Les Français vont souvent en Espagne, en Italie et en Grande Bretagne car ce sont des pays géographiquement proches de la France. L'attrait pour l'Italie et l'Espagne est en grande partie lié au climat ;
5. Réponse individuelle.

LEXIQUE

• **Promotion touristique** (syn. : promotion du tourisme, syn. : (*fam.)* la promo **:**
• *À l'occasion du championat du monde, notre ville a décidé de lancer unr énorme campagne de promotion touristique. Une gigantesque campagne de promotion pour promouvoir le tourisme dans notre pays a été lancée après une chute spectaculaire du nombre de touristes ces dernières années.*
• **Destination** (f) : **à destination de** : endroit où l'on va.
• **Manifestation** (f) : événement culturel ou sportif. *Le programme des manifestations :* liste des manifestations. *Le calendrier des manifestations :* liste des manifestations avec la date à laquelle ces manifestations ont lieu.
• **Parc de loisirs** (m) : lieu qui regroupe un ensemble d'attractions.
• **Attraction** (f): activité proposée dans un parc de loisirs, *la grande roue,* par exemple.
• **Agence de voyages de réceptif** (f) ou **agence de réceptif** ou **agence réceptive** : agence de voyages locale chargée de l'accueil des touristes. Elle organise les déplacements, l'hébergement, la restauration.
• **Forfait** (m) : ensemble des prestations touristiques (transport, hébergement, restauration, animations et excursions) proposé à un prix fixe.
• **Organisme de promotion touristique** (m) : terme générique pour les lieux d'accueil des visiteurs et de promotion du tourisme local. Par exemple, les offices de tourisme et les syndicats d'initiative.
• **Office de tourisme** (m) : organisme d'accueil et d'information touristique.

COMMUNICATION
« La France touristique »

DIALOGUES

1

A (*Enquêteur*) **:** Quel est le rôle du tourisme en France?
B (*Professionnel*) **:** Le tourisme en France est l'un des plus importants d'Europe et joue un rôle déterminant dans l'équilibre de la balance commerciale.
A : Combien d'étrangers viennent en France?
B : Le nombre total de visites des étrangers est plus de 70 millions. À titre d'exemple, le musée Rodin accueille 63 % de visiteurs étrangers, dont 6 % d'Anglais, 18 % d'Italiens...

A : Pourquoi est-ce-que la France attire chaque année des millions de touristes?
B : La France attire chaque année des millions de touristes venus de la planète entière. Pour les touristes, la France apparaît tout d'abord comme un pays de culture et d'histoire. La culture française est riche et diverse. Toutes les époques historiques, tous les genres artistiques sont représentés dans l'ensemble des régions françaises.
A : Qu'est-ce qui attire les touristes?
B : La France ne manque pas de sites pittoresques!
Le patrimoine architectural, artistique et historique comprend ainsi plus de 40 000 monuments. Parmi ces monuments, on trouve 10 000 châteaux, abbayes et églises, dont 10 % sont ouverts au public.
A : Combien de musées y a-t-il en France?
B : Plus de 4 000 musées sont dispersés sur le territoire français.
A : Qu'est--ce qui caractérise la vie artistique française?
B : Près de 500 festivals, des saisons de théâtre, de concert, de danse, d'opéra caractérisent la vie artistique française.
A : Par quoi est célèbre la Loire?
B : La Loire, un des plus beaux fleuves de France, est célèbre par ses beaux châteaux datant de tous les siècles.
A : Par quoi attire les touristes la Côte d'Azur?
B : La France attire aussi les touristes par sa Côte d'Azur, Saint-Tropez et ses plages ensoleillées et sablonneuses, fréquentées par les baigneurs presque toute l'année. Le ciel et la mer y sont toujours d'un bleu très pur.
A : Par quoi sont célèbres Cannes et Marseille?
B : Cannes est la capitale française du cinéma. C'est là que se passent les Festivals internationaux du Film. À Marseille, grand centre industriel et commercial, on peut visiter le fameux Château d'If, situé en pleine mer où Dantès a passé tant d'années.
A : Est-ce que les touristes vont dans les montagnes?
B : La montagne française propose des sites dédiés au ski alpin.
A : Avec quoi est souvent lié le tourisme dans les régions françaises?
B : Le tourisme dans les régions françaises s'accompagne souvent d'une découverte des produits du territoire: route des vins, du fromage, du cidre.
A : Qu'est-ce qui attire les touristes qui visitent la Bourgogne, la Champagne?
B : La France est un pays de la vigne. On la cultive un peu partout mais surtout en Bourgogne, en Champagne et dans le Midi.
A : Par quoi sont célèbres Bordeaux et Reims?
B : Bordeaux est célèbre par ses vins rouges. Reims est la capitale du Champagne français.
A : Que peut-on visiter à Reims?
B : À Reims, où on peut voir une des plus anciennes cathédrales de la France, les touristes visitent aussi les caves où dorment des millions de bouteilles pleins de ce fameux vin.
A : Est-ce que la cuisine française attire les touristes?
B : Certaines régions, comme le Sud-Ouest, sont riches de nombreuses spécialités gastronomiques (foie gras, pruneaux, armagnac...). Les touristes profitent de l'art de la table française tout en goûtant au calme de la campagne.
A : Quels événements de la vie des Français favorisent la venue des touristes?

B : De grands événements, comme la Coupe du monde de football ou les célébrations du bicentenaire de la Révolution française donnent de la France une image positive et dynamique qui favorise la venue des touristes.

ACTIVITÉS 1. **Faites une recherche sur Internet sur le site officiel de Maison de la France dont la mission est de promouvoir la destination France à l'étrander : www.franceguide.com.**

ACTIVITÉS 2. **Répondez aux questions.**

1. Où vont les touristes en France pour :
- faire di ski/ du surf ?
- se bronser sur une plage ensoleillée ?
- voir dans le Midi des paysages qui ont inspiré des peintres ?
- visiter une cathédrale gothique célèbre ?
- visiter des châteaux du XVI^{e} siècle ?
- visiter un site historique ?
- visiter un lieu de pèlerinage religieux ?
- visiter l'un des plus grands musées du monde ?

2. Quelles régions et quelles villes françaises voulez-vous visiter et pourquoi ?
3. Quels grands événements (historiques, artistiques, sportives, etc.) dans la vie de la France connaissez-vous?
4. Quels musées français connaissez-vous?
5. Quelles spécialités françaises connaissez-vous?

_____

RÉPONSES ATTENDUES

- **Ski :** Alpes ou Pyrénées (le Sud-Ouest)
- **Surf :** côte atlantique du Sud-Ouest
- **Bronzer :** côte méditerranéenne (la Côte d'Azur et la côte du Languedoc-Roussillon)
- **Paysages du Midi :** Provence
- **Cathédrale gothique :** Île-de-France
- **Châteaux du xvi^{e} siècle :** vallée de la Loire
- **Site historique :** plages de la Normandie où a eu lieu le Débarquement des forces alliées qui ont libéré la France à la fin de la Seconde Guerre mondiale
- **Lieu de pèlerinage religieux :** Lourdes (sainte Bernadette)
- **Musée :** musée du Louvre à Paris

RÉPONSES INDIVIDUELLES : 2, 3, 4, 5.

UNITÉ 3
ENTREPRISE DE TOURISME

GÉNÉRALITÉS
IDENTIFIER UNE ENTREPRISE TOURISTIQUE : TYPE ET ACTIVITÉ

L'entreprise est un organisme produisant et vendant des biens et/ou des services dans un but lucratif. *L'entreprise de services* (agences de voyages, compangies aériennes,ferroviaires, maritimes, d'assurances, hôtels, restaurants, etc.) vend des biens immatériels : voyage, assurance, transport, etc.

• **Entreprises de tourisme**
- Agences de voyages
- Compagnies d'assurance assistance
- Compagnies aériennes, ferroviaires, maritimes, fluvials
- Offices de tourisme/ syndicats d'initiative
- Hôtels de tourisme
- Restaurants de tourisme

• AGENCES DE VOYAGES

En France, il existe 2 types d'organismes de voyages : *les agences de voyages* (à but lucratif) et *les associations de tourisme* (à but non lucratif). Dans les deux cas, qu'il soit à but lucratif ou à but non lucratif, tout organisme de voyages doit posséder une licence ou un agrément délivré par l'Administration. Ceci dans le but de protéger le consommateur. Pour obtenir une licence, il faut :
- justifier d'une aptitude professionnelle (diplôme de technicien supérieur (Bac+2 exigé),
- jouir d'un local commercial,
- présenter une garantie financière,
- souscrire à un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle,
- présenter des critères de moralité et de solvabilité.

Ces formalités tendent à s'harmoniser au sein de l'Union européenne. En plus de la licence, les agents de voyages doivent obtenir les agréments des transporteurs pour pouvoir exercer leur activité billetterie qui représente plus de la moitié de leur chiffre d'affaires. Il existe 4 types d'agréments : l'agrément **IATA** (Association

internationale des transports aériens), l'agrément **ATAF** (Association des transports aériens de la zone franc : France et Afrique francophone), l'accréditation **SNCF** (Société nationale des chemins de fer français), l'agrément **SNCM** (Société nationale Corse Méditerranée). Une agence de voyages peut exercer 3 types d'activité.

• **Activité de producteur**

L'agence fabrique des voyages à forfait (séjours ou circuits comprenant des prestations diverses : transports, hébergement, restauration, animation...) et des voyages sur mesure. Ce producteur de voyages est aussi appelé : « voyagiste », « tour-opérateur » ou plus simplement « T. O. ».

• **Activité de distributeur**

L'agence commercialise des produits fabriqués par un producteur. Cette activité peut être assurée directement par les tour-opérateurs ou confiée à des agences distributrices indépendantes qui se rémunèrent sous forme de commission.

• **Activité de réceptif**

L'agence accueille des clients étrangers envoyés par un organisme d'un autre pays. De nombreux étudiants intéressés par l'étude du français du tourisme sont appelés à travailler dans une agence de réceptif locale qui accueille des touristes francophones.

• COMPAGNIES AÉRIENNES

• Les différents types de compagnies aériennes

On distingue 2 types de compagnies : les compagnies régulières et les compagnies non régulières.

• ***Les compagnies régulières***

Elles ont des droits de trafic sur des lignes précises avec une programmation des vols sur de longues périodes et des fréquences quotidiennes ou hebdomadaires. Chaque vol est connu précisément à l'avance et est désigné par un numéro, une compagnie, un horaire, un itinéraire, des escales et un type d'appareil. Ces compagnies sont classées selon trois niveaux suivant leur marché international ou régional. Par exemple British Airways, AH Nippon Airways, Varig, Air France sont des compagnies internationales mais Air Austral, la compagnie de l'océan Indien, est une compagnie régionale.

Notons que ces grandes compagnies régulières sont concurrencées par des compagnies régulières à tarif réduit *(low cost)* : Easyjet, Ryanair, Virgin Express. Ces compagnies réduisent leur coût de production en partant d'aéroports petits ou moins prestigieux, en vendant leur service sur Internet ou par téléphone, en n'émettant pas de billets d'avion (télécopie de confirmation seulement), en remplissant au maximum leurs appareils et en simplifiant leurs tarifs.

• ***Les compagnies non régulières***

On distingue deux catégories de transporteur :

- *les compagnies charters* : ce sont des compagnies aériennes qui affrètent des avions pour le compte de voyagistes vers des dessertes touristiques. Ce sont soit des sociétés indépendantes, soit des filiales de voyagistes (Corsair pour le voyagiste Nouvelles Frontières), soit des compagnies régulières (Air Charter pour Air France). Elles

proposent des billets à des prix intéressants ;
- *l'aviation d'affaires* : ce sont principalement des taxis aériens sur de courtes distances ou des vols par hélicoptère.

LEXIQUE

• **Tour-opérateur (T.O.)** ou **Voyagiste** (m) **:** agence de voyages qui produit des forfaits touristiques. *Un voyagiste possède souvent des hôtels et une compagnie aérienne.*
• **Agence de voyages** (f) : terme générique) entreprise touristique qui propose des services à ses clients (réservation et vente de titres de transport, de séjours touristiques...).
• **Agence de voyages de réceptif** (f) ou **agence de réceptif** ou **agence réceptive** : agence de voyages locale chargée de l'accueil des touristes. Elle organise les déplacements, l'hébergement, la restauration.
• **Agence de voyages distributrice** (f) ou **agence distributrice :** agence de voyages qui vend des prestations touristiques, comme la vente de titres de transport, la vente de séjours, es réservations hôtelières ou de location de voitures.
• **Agence virtuelle** (f) : agence de voyages qui distribue ses produits touristiques via Internet.
• **Autocariste** (m) : entreprise de transport en autocar, désigne également le patron de cette entreprise.
• **Loueur de voitures** (m) : entreprise de location de voitures, désigne également le patron de cette entreprise.
• **Billetterie** (f) : entreprise ou service chargé de la réservation et de la vente des billets.
• **Établissement** (m) : désigne un hôtel ou un restaurant.
• **IATA** (f) **:** Association internationale des transporteurs aériens. *Agrément IATA* : autorisation qu'un transporteur aérien délivre à un agent de voyages pour distribuer ses produits.
• **SNCF** (f) : Société nationale des chemins de fer français, entreprise publique française qui gère tout le réseau ferroviaire du pays.
• **Offices de tourisme** et **syndicats d'initiative** (m) : organisme d'accueil et d'information touristique. Ils sont chargés d'accueillir les touristes, d'informer sur les possibilités d'hébergement (propose des solutions d'ébergement dans différents hôtels), sur les richesses touristiques locales, d'animer des manifestations culturelles et des visites guidées.

ACTIVITÉ 1. **Connaissez-vous ces entreprises : le Club Med, la SNCF, un Office de tourisme, Europ Assistance, Air France ?**

Répondez aux questions ci-dessous.

a. Parmi ces entreprises, laquelle est :
- une compagnie aérienne ?
- une compagnie ferroviaire ?
- une compagnie d'assurance assistance ?
- un tour-opérateur ou une société de loisirs et de tourisme ?
- un organisme de promotion et d'information touristiques ?

b. Quelle est leur activité ? Trouvez celle qui :
- transporte des voyageurs ;
- fabrique et distribue des voyages ; -apporte aux voyageurs une aide en cas d'accident ;
- accueille et informe les touristes.

c. Avez-vous des informations complémentaires ? Que savez-vous d'autre sur ces entreprises ?

d. Présentez à l'oral (au choix) :
- une agence de voyages de votre pays ;
- l'entreprise de tourisme où vous travaillez (nom de l'entreprise, nombre de salariés, type d'entreprise, activités de l'entreprise...).

RÉPONSES ATTENDUES

LE CLUB MED

Le Club Med est un tour-opérateur.
Le Club Med fabrique et distribue des voyages.
Le Club Med est une société de loisirs et de tourisme dont l'activité est d'organiser des séjours dans des clubs dont il est propriétaire. Il commercialise un produit touristique incluant le vol aller-retour et le séjour en club (prestations hôtelières et animations sont incluses).

La SNCF

La SNCF ou Société nationale des chemins de fer français est une compagnie ferroviaire.
La SNCF transporte des voyageurs.
La SNCF est une entreprise publique qui gère tout le réseau ferroviaire français.
Elle conçoit et distribue des produits touristiques incluant au minimum un billet de train.

UN OFFICE DE TOURISME

Un office de tourisme est un organisme de promotion et d'information touristiques.
Un office de tourisme accueille et informe les touristes.
Toutes les villes françaises d'une certaine importance possèdent leur office de tourisme. Un office de tourisme répertorie les sites touristiques et les hébergements disponibles sur le territoire pour mieux les faire connaître auprès des visiteurs nationaux ou étrangers.

EUROP ASSISTANCE

Europ Assistance est une compagnie d'assurance assistance.
Europ Assistance apporte aux voyageurs une aide en cas d'accident.
Europ Assistance offre deux types de contrat : des contrats d'assurance couvrant deux risques (l'annulation et la perte de bagages) et des contrats d'assistance (aux personnes : sanitaire ou juridique ou d'assistance technique au véhicule). C'est l'une des principales compagnies d'assurance européennes.

AIR FRANCE

Air France est une compagnie aérienne.
Air France transporte des voyageurs.
Air France est la principale compagnie aérienne française. C'est une compagnie régulière internationale qui effectue des vols moyen et long courriers. Ce n'est pas une compagnie charter même si elle propose des promotions sous certaines conditions. Elle appartient à l'alliance commerciale SkyTeam qui associe plusieurs grandes compagnies aériennes mondiales (Air France, Aeromexico, Alitalia, etc.) pour offrir une meilleure qualité de service à moindre prix.

COMMUNICATION
« Présenter son entreprise »

PHRASES-CLÉS

- Je représente l'agence de voyages Bingo. C'est une agence de réceptif à Madrid.
- Je travaille pour le tour-opérateur Intervoyages. Intervoyages emploie 2 000 salariés et possède une compagnie aérienne.
- Je vous présente l'agence de voyages TourExpress. Je travaille comme agent de comptoir chez TourExpress.
- Quelle est l'activité de cette agence de voyages ?
- Notre agence de voyages propose plusieurs formules de séjour.
- Pour chaque budget, nous avons différentes offres touristiques à proposer.

EXEMPLE N°1

Deux professionnels présentent son entreprise

Personne A : Je vous présente l'agence de voyage Evatour. C'est une agence française. Elle vend des titres de transport (billets de train et billets d'avion), des séjours touristiques en France et à l'étranger. Elle emploie 5 salariés : un directeur d'agence et quatre agents de comptoir.

Personne B : Bonjour, je suis Maria Garcia. Je travaille pour l'agence de réceptif Buenavista. Notre agence accueille des touristes étrangers et organise des circuits, des visites et des excursions. Nous sommes 20 salariés : 11 femmes et 9 hommes. Je travaille comme guide locale : j'organise des circuits et j'accompagne les touristes étrangers pendant les visites.

EXEMPLE N°2

Voici la présentation du voyagiste Voyage Seniors sur son site Internet

VOYAGES SENIORS

Qui sommes-nous ? Nous sommes le seul tour-opérateur français pour les seniors.

Vous aimez la sécurité et la convivialité ? Vous recherchez un séjour de découverte à votre rythme. Venez chez Voyages Seniors !

- Nous organisons des voyages en groupes.
- Les groupes de Voyages Seniors ne volent pas sur des vols charters.
- Ils logent dans des hôtels confortables.
- Ils paient un prix intéressant.
- Un guide-accompagnateur Voyages Seniors est présent pendant tout le séjour.

• Le nombre de participants est limité à 15 par groupe.

ACTIVITÉ 2. **Trois professionnels participent à une table ronde. Ils présentent son entreprise. Lisez et completez les fiches d'identité suivantes.**

Personne A : Bonjour, je suis **Nicolas Roche.** Je travaille pour le tour-opérateur Intervoyages. Intervoyages emploie 2 000 salariés. Nous fabriquons et distribuons des voyages. Nous avons 15 hôtels dans le monde et nous possédons une compagnie aérienne, la compagnie Airvoyages.

Personne B : Bonjour, moi je suis **Marcel Massin**, je suis agent de corrmtoir chez TourExpress. TourExpress, c'est une agence de voyage. Nous vendons des billets d'avionet des billets de train, mais aussi des forfaits touristiques, les forfaits touristiques de 5 tour-opérateurs.

Personne C : Bonjour. Je suis **Anita Saloma**. Et moi, je n'ai pas beaucoup d'expérience dans mon métier. Je suis débutant. Je représente l'agence de voyages Bingo à Madrid. C'est une agence de voyages de réceptif : nous accueillons les touristes et organisons des séjours touristiques en Espagne.

_____

RÉPONSES ATTENDUES

Fiche d'identité 1	**Fiche d'identité 2**	**Fiche d'identité 3**
• **Nom du salarié :**	• **Nom du salarié :**	• **Nom du salarié :**
Nicolas Roche	Marcel Massin	Anita Saloma
• **Nom de l'entreprise :**	• **Nom de l'entreprise :**	• **Nom de l'entreprise :**
Intervoyages	TourExpress	Bingo
• **Type d'entreprise :**	• **Type d'entreprise :**	• **Type d'entreprise :**
Tour-opérateur	Agence de voyages	Agence de voyages de réceptif
• **Activité de l'entreprise :**	• **Activité de l'entreprise :**	• **Activité de l'entreprise :**
Elle fabrique et distribue des voyages.	Elle vend des billets d'avion, de train et des forfaits touristiques.	Elle accueille des touristes et organise des séjours touristiques en Espagne.

ACTIVITÉ 3.

Faites correspondre les mots de la colonne A avec les phrases de la colonne B.

A	B
1. Un billettiste	**a.** Elle accueille les touristes et organise le
2. Une agence	**b.** Il vend des produits touristiques dans une
3. Un voyagiste	**c.** II vend des titres de transport.
4. Une agence de réceptif	**d.** Elle vend des billets et des forfaits.
5. Un agent de comptoir	**e.** Il fabrique des séjours touristiques.

RÉPONSES ATTENDUES

l. c : Un billettiste vend des titres de transport.
2. d : Une agence distributrice vend des billets et des forfaits.
3. e : Un voyagiste ou un tour-opérateur fabrique des séjours touristiques.
4. a : Une agence de réceptif accueille les touristes et organise le séjour sur place.
5. b : Un agent de comptoir vend des produits touristiques dans une agence de voyage.

UNITÉ 4
PROFESSIONS DU SECTEUR TOURISTIQUE

GÉNÉRALITÉS
LES MÉTIERS DU TOURISME

.La profession désigne le métier : *il est pilote de ligne.* La fonction désigne le poste occupé par la personne dans l'entreprise *: il est directeur du personnel chez ...*

En France, les métiers du tourisme ne sont pas tous des métiers récents. Beaucoup sont nés durant le xx^{e} siècle avec l'apparition des congés payés et le développement des transports.Cependant de nouveaux métiers sont apparus avec la modernisation des outils de communication (téléphonie, Internet...).

Aujourd'hui, nous pouvons distinguer les types suivants de métiers différents :

• **Les métiers de la conception :** il s'agit de créer des produits touristiques adaptés aux besoins de la clientèle, d'anticiper ces besoins, voire de créer des modes. Ces fonctions nécessitent un sens de l'organisation et de négociation ainsi que de la créativité.

Métiers concernés : le chef de produit anticipe les attentes des clients, crée et présente des nouveaux produits rentables. Le forfaitiste met en place des forfaits, à savoir des voyages organisés avec transport, hébergement, repas, visites et animation.

• **Les métiers de la commercialisation :** il s'agit de vendre les produits touristiques qui ont été créés. Tous ces métiers demandent le goût du contact, l'autonomie, le sens de l'organi sation et du commerce ainsi que la connaissance de l'outil informatique et une aisance au téléphone.

Métiers concernés : le chef de comptoir et les agents de comptoir accueillent, renseignent, conseillent, réservent et émettent les titres de transport. Le billettiste délivre les titres de transport.Le forfaitiste-vendeur est chargé de vendre des forfaits touristiques. L'agent de réservation est responsable de la prise de réservation et du suivi de la clientèle.

• **Les métiers de l'accueil et de l'animation :** ces métiers sont devenus indispensables poursatisfaire une clientèle de plus en plus exigeante.

Métiers concernés : l'hôtesse de l'air ou le steward sont employés par les compagnies aériennes pour agrémenter le voyage des passagers, répondre aux attentes de ces passagers, garantir l'ordre et la sécurité à bord d'un avion. La sociabilité, l'amabilité, la maîtrise de soi, une bonne présentation et la connaissance des langues étrangères sont requises pour le personnel navigant commercial (P.N.C.).

L'agent d'accueil et l'agent d'information travaillent la plupart du temps dans les halls d'aéroports, les gares, les guichets d'information ou les stands d'exposition. Leur

rôle premier est d'accueillir et de renseigner les touristes. Le goût du contact, la politesse, l'amabilité ainsi qu'une facilité d'élocution sont nécessaires à cette fonction. La connaissance de plusieurs langues étrangères et une bonne présentation sont indispensables.

Les métiers de guide accompagnateur et guide interprète requièrent une grande autonomie, un sens de l'organisation, la capacité à gérer des situations inattendues ainsi qu'une bonne culture générale.

L'agent de réceptif ou le représentant local d'un voyagiste (tour-opérateur) mettent au point à l'étranger le dispositif d'accueil des clients d'une agence de voyages : transferts, visites, repas et hébergement, etc. Une bonne connaissance du terrain et des prestataires locaux, le sens de l'organisation et une grande disponibilité sont nécessaires à ces fonctions.

Les métiers de l'animation comme animateur ou moniteur sportif réclament non seulement une bonne forme physique, parfois des compétences sportives, mais aussi la sociabilité, la maîtrise de soi et l'inventivité.

• **Les métiers de la promotion territoriale :** en France ces métiers sont exclusivement réservés au secteur public. Ils représentent les emplois nécessaires à la promotion d'un territoire. Ils permettent d'assurer auprès des touristes nationaux et étrangers une publicité constante et performante d'un territoire, d'une région.

Métiers concernés : une grande diversité de postes est concernée avec des niveaux de responsabilité différents. De l'agent d'accueil dans un office de tourisme au chargé de promotion ou encore au responsable des marchés étrangers pour une ville, une région ou un pays. Tous doivent connaître le potentiel touristique de leur territoire pour informer, persuader et fidéliser les différentes clientèles.

Enfin, bien d'autres secteurs professionnels dépendent de l'activité touristique. Citons par exemple le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, des transports (*ex. :* les autocaristes pour les transports routiers), les compagnies d'assurance et d'assistance, les éditeurs de cartes et de guides touristiques, les magasins hors taxes et certains spectacles réservés à une clientèle touristique.

TYPES DE MÉTIER	**MÉTIERS VISÉS**
Conception de la production touristique	Chef de produit Forfaitiste
Commercialisation/ distribution de produits touristiques	Agent de comptoir Agent de réservation Forfaitiste vendeur/ forfaitiste vendeuse
Accueil	Agent d'accueil Agent d'information Agent commercial *Personnel navigant commercial (P.N.C.) :* hôtesse de l'air/ steward, chef de cabine
Animation	Animateur/ animatrice Moniteur sportif/ monitrice sportive

	Guide interprète Guide accompagnateur/ accompagnatrice
Promotion touristique territoriale	Agent ou hôtesse d'accueil d'un office de tourisme

LEXIQUE

• **Agent commercial** (masculin) : employé de la SNCF rhargé de renseigner la clientèle et de vendre les billets de train.
• **Agent d'accueil** (masculin), **hôtesse d'accueil** (féminin) : employé d'un office de tourisme ou d'un aéroport chargé de renseigner le tmblic.
• **Agent d'assistance** (masculin) : employé d'une compagnie d'assurance assistance.
• **Agent de comptoir** (masculin) : employé d'une agence de voyages chargé de l'accueil de la clientèle et de la vente des pro-luits touristiques.
• **Agent de réservation** (masculin) : employé chargé de la prise des réservations en agence de voyages listributrice ou chez un voyagiste.
• **Agent de voyages** (masculin) : (terme générique) directeur ou employé d'une agence de voyages.
• **Agent réceptif** (masculin) ou **agent de réceptif** : directeur ou employé d'une agence de réceptif.
• **Animateur** (masculin), **animatrice** (féminin) : personne chargée de l'organisation et de l'animation des activités culturelles, sportives et/ou ludiques.
• **Autocariste** (masculin) : entreprise de transport en autocar, désigne également le patron de cette entreprise.
• **Billettiste** (masculin/féminin) : employé d'une agence de voyages chargé de la vente des billets ou des titres de transport.
• **Chef de cabine** (masculin) : responsable du service et de la sécurité des passagers en cabine. Il/elle encadre les hôtesses de l'air et les stewards à bord.
• **Chef de cabine** (masculin) : responsable du service et de la sécurité des passagers en cabine. Il/elle encadre les hôtesses de l'air et les stewards à bord.
• **Chef de produit** (masculin) : technicien d'une agence de voyages chargé d'élaborer des produits touristiques, de mettre au point des séjours et de fixer les tarifs. Voir *Forfaitiste.*
• **Commandant de bord** (masculin) : pilote d'avion responsable du bon déroulement technique du vol et de la sécurité à bord.
• **Équipage** (masculin) : l'ensemble du personnel d'un avion ou d'un bateau.
• **Forfaitiste** (masculin/féminin) : met en place des forfaits, à savoir des voyages organisés avec transport, hébergement, repas, visites et animation.
• **Forfaitiste vendeur** (masculin), **forfaitiste vendeuse** (féminin) : employé(e) d'une agence de voyages chargé(e) de vendre des forfaits touristiques.
• **Formalités** (féminin pluriel) : ensemble des démarches sanitaires et administratives obligatoires à accomplir avant de partir en voyage (demande de passeport et de visa, vaccinations...).
• **Guide** (m/f) : (terme générique) professionnel du tourisme qui accompagne les touristes et commente les visites.
• **Guide-accompagnateur(trice)** (masculin/féminin) : professionnel du tourisme qui

assure l'accompagnement du groupe de touristes du départ jusqu'à l'arrivée. Il s'occupe de l'organisation matérielle du voyage.

• **Guide-interprète** (masculin/féminin) : professionnel du tourisme qui commente une visite dans la langue des touristes ou dans une langue compréhensible par les touristes.
• **Guide local(e)** (masculin/féminin) : professionnel du tourisme qui commente des visites guidées dans son pays.
• **Guide touristique** (masculin) : livre qui donne des informations pratiques et culturelles sur un pays ou une région.
• **Hôtesse d'accueil** (féminin), **agent d'accueil** (masculin) : personne chargée de l'accueil du public. Elle travaille dans un office de tourisme ou dans un aéroport pour renseigner les visiteurs ou les touristes.
• **Hôtesse de l'air** (féminin) : (voir *Chef de cabine, PNC* et *Steward)* employée d'une compagnie aérienne, elle s'occupe des passagers pendant le vol.
• **Loueur de voitures** (masculin): entreprise de location de voitures, désigne également le patron de cette entreprise.
• **Moniteur sportif** (masculin), **monitrice sportive** (féminin) : personne habilitée à enseigner une discipline sportive.
• **Personnel navigant commercial (PNC)** (masculin) : employé d'une compagnie aérienne qui est chargé du service et de la sécurité des passagers pendant le vol. Voir *Chef de cabine, Hôtesse de l'air, Steward.*
• **Réceptionniste** (masculin/féminin) ou **réceptionnaire**
• (masculin/féminin) : employé hôtelier chargé de l'accueil des clients.
• **Représentant local** (masculin) : employé d'un voyagiste qui le représente dans un pays étranger.
• **Steward** (masculin). Voir *Hôtesse de l'air.*
• **Tour-opérateur** ou **T.O.** ou **tour operator** (masculin) : agence de voyages qui produit des forfaits touristiques. Voir *Voyagiste.*
• **Voyagiste** (masculin). Voir *Tour-opérateur.*
• **Congrès** (m) : réunion qui regroupe des professionnels du même secteur professionnel et qui rassemble plusieurs centaines de participants venus de tous pays.
• **Séminaire** (m) : réunion de travail qui regroupe le personnel d'une même entreprise.

PHRASES-CLÉS

« SE PRÉSENTER ET PARLER DE SON MÉTIER »

• **Saluer pour prendre contact**

Bonjour/ Bonsoir madame/ mademoiselle/ monsieur ...
Bonjour mesdames/ bonsoir messieurs ...

Mesdames et messieurs, bonjour/ bonsoir. Bienvenue à l'Hôtel le Mirage !

• *Bonjour* est utilisé du lever à la fin d'après-midi,
et *bonsoir* à partir de 17 heures en hiver ou 18 heures en été jusqu'au coucher.
• On salue en priorité les femmes avant les hommes, les adultes avant les enfants.
• Le serveur au restaurant, le réceptionniste d'un hôtel, le vendeur dans un magasin, l'employé au gichet de la banque ou de la poste, tous apprécierojnt qu'on les salue d'abord (d'un bonjour) avant de poser sa question :
- *Bonjour.*
- *Bonjour.*
- *Je voudrais ...*

• <u>Se présenter</u>

Je m'appelle .../ Moi, je suis ... (*Je m'appelle...* est plus formel que *Moi, je suis...)*
Je <u>me</u> présente, je suis …

« Je m'appelle Natalka Kozak./ Moi, je suis Natalka Kozak. »
« Bonjour, je me présente, Natalka Kozak.»

• <u>Présenter quelqu'un</u>

C'est un agent de comptoir, il travaille dans une agence de voyages.
Anita, c'est la guide de l'agence de réceptif Bingo.

<u>On demande d'abord :</u>
Vous connaissez Mme .../ M. ?
Vous vous connaissez ?
<u>On dit :</u>
Permettez-moi de vous présenter ... (si la situation est officielle)
Je <u>vous</u> présente .../ Je <u>te</u> présente ... (*Je vous présente...,* plus formel, s'emploie quand la personne présentée entend ce qui est dit)

« Je vous présente Viviane Hulot, ma collègue. » Ou, simplement :
« *Viviane Hulot, ma collègue.»*

C'est ... : *C'est Monsieur Meyer.C'est Daniel.* ***Il est*** *guide.* ***C'est*** *un guide de l'agence Vietnamtour.*
Ce sont ... : *Ce sont Michel et Jules.****Ils sont*** *stewards.* ***Ce sont*** *des stewards de la compagnie Air France.*
Voici … (indique que la personne est proche)
Voilà ... (indique que la personne est plus éloignée)
Lui/ Elle, c'est ... (s'emploie quand la personne présentée

ne l'entend pas ce qui est dit) : *Je vous présente mon équipe.* ***Lui****,* ***c'est*** *le valet de chambre.* ***Elles, ce sont*** *les femmes de chambre.*

On répond aux présentations :
Enchanté(e)/ Ravi(e) de faire votre connaissance.
On utilise « enchanté » seulment quand on rencontre quelqu'un pour la première fois. Ce mot est plutôt utilisé dans un cadre formel.

« - Bonjour, je me présente, Ivan Choulga.
- Enchanté, monsieur Choulga. »

• Demander la profession

Quelle est votre profession/ métier ? (formel)
Que faites-vous comme travail ? (courant)
Qu'est-ce que vous faîtes dans la vie ? (courant)
Vous travaillez dans quoi ? (courant)
Vous travaillez dans quel secteur ? (courant)
Tu bosses quoi ? (familier)

« - Vous travaillez dans quoi ?
« - Je travaille dans le tourisme./ J'étudie le tourisme./ Je suis étudient en tourisme. »

• Présenter sa profession, son métier

Je travaille comme .../ Je suis ...
(*Je travaille comme...* est plus formel que *Je suis...* Dans les deux cas, on omet l'article : *Je travaille comme guide/ Je suis guide.*).

« Je m'appelle Manon Dubois. Je travaille comme réceptionniste. »
« Moi, je suis Natalka Kozak. Je suis guide. »
« Je suis directeur de l'agence de voyages Kievtour. »
« Henri Rabot est autocariste. Il travaille pour la société Les cars bleus. »
« L'hôtesse de l'air accueille les passagers. »

• S'informer sur...

une ou des personnes : **Qui est-ce ?**
une ou des choses : **Qu'est-ce que c'est ?**

« - Qui est-ce ? C'est Monsieur Meyer. C'est un client de l'hôtel. Il est Allemand. »
« - Qu'est-ce que c'est ?Ce sont les bagages de Monsieur Meyer. »

COMMUNICATION
« Présentations dans un cadre professionnel »

ERXEMPLE : Mesdames et messieurs, bonsoir et bienvenue à l'Hôtel Mirage. Je me présente, je suis Valérie Brulet, directrice de cet établissement.

DIALOGUES

1

A : Je m'appelle Véronique. J'ai 25 ans. J'habite à Paris. Je travaille pour Air France. Je suis P.N.C.
B : P.N.C. ?
A : Personnel navigant commercial, hôtesse de l'air, si vous préférez.
B : Vous volez sur quels avions ?
A : Chez Air France, nous volons sur Boeing et Airbus.
B : Et vos conditions de travail ?
A : Elles sont bonnes. On a de la chance !

2

A (*Enquêteur*) **:** Bonjour, je fais une enquête pour l'institution « Entreprise et professions ». Est-ce que je peux vous poser quelques questions ?
B (*Passante*) **:** Oui, si ce n'est pas trop long.
A : Non, seulement quelques minutes. Bon, voici ma première question :
« Qu'est-ce que vous faîtes dans la vie ?»
B : Je travaille dans le tourisme.
A : Où travaillez-vous ?
B : Je travaille dans une agence de voyages *Kievtour.*
A : Depuis quand travaillez-vous ?
B : Je travaille dans cette agence depuis trois ans déjà.
A : Et vous faites quoi exactement à l'agence ?
B : Je suis chargée de l'accueil de la clientèle et de la vente des produits touristiques. Il y a des clients qui ont des projets bien précis pour leurs vacances, d'autres ne savent pas très bien où ils veulent aller. C'est à nous de leur proposer des voyages. On doit satisfaire tous les goûts!
A : Ça doit être difficile.
B : Oh oui, c'est un travail intéressant, mais parfois c'est difficile. Il faut savoir parler aux gens.
A : Vous aimez votre travail ?
B : J'aime mon travail. J'ai un bon salaire. Pour le moment, je suis les cours de perfectionnement professionnel. Ça m'aidera dans ma promotion. Je rêve de m'avancer

dans mon métier, de faire une bonne carrière. Peut-être qu'un jour j'ouvrirai ma propre agence de voyages.
A : Bonne chance à vous!
B : Merci.

3

Vous accueillez un voyageur francophone à l'aéroport de votre ville. C'est un client de votre entrprise. Vous devez l'amener en voiture à son hôtel. C'est la première fois que vous le rencontrez.

A : Monsieur Bonnefond ?
B : Oui, c'est moi.
A : Je suis Omar Stoll, enchanté.
B : Enchanté.
A : Bienvenue à Kiev.
B : Merci.
A : Vous avez fait bon voyage ?
B : Excellent, merci. Désolé pour le retard.
A : Vous n'y êtes pour rien. Les avions sont rarement à l'heure.
Si vous voulez bien me suivre, la voiture est garée dehors.
B : Allons-y !
A : C'est la première fois que vous êtes à Kiev ?
B : Je suis venu une fois, il y a quatre ou cinq ans. Je participais à un tournoi de tennis.
A : Ah ! Vous jouez au tennis ?
B : Oui, quand j'ai un peu de temps. Il fait un temps magnifique ici !

N O T E S

1. Quand on accueille un voyageur, on commence dénéralrment par lui poser des questions sur son voyage :
- Vous avez fait bon voyage ?
- Votre voyage s'est bien passé ?
- Vous n'êtes pas trop fatigé ?
- Ce n'est pas trop long ?

2. - **Vous n'y êtes pour rien.** = Ce n'est pas votre faute.
3. - **Si vous voulez bien me suivre …** Plus direct : - Suivez-moi.
(Suvre qn : aller derrière qn)
4. - Allons-y ! Autre réponse possible, avec le verbe suivre : - Je vous suis.
5. - C'est la première fois que vous êtes à Kiev ?
Quand on accueille un voyageur qu'on ne connaît pas, on lui pose des questions pour faire connaissance ou simplement pour faire la conversation. Evidemment, il ne faut pas poser de questions indiscrètes, qui concernent de trop près la vie privée. Exemple de question indiscrète : - Vous allez souvent chez le dentiste ?
6. ... un tournoi de tennis. = Une compétition de tennis.
7. Vous jouez au tennis ?
On joue à un jeu : ai golf, à la bourse, aux échecs, etc.
On joue d'un instrument : du piano, de la guitare, de l'accordéon, etc.

8. « Ça va bien ? » est une question qu'on ne peut pas poser lors d'une première rencontre, sauf à la rigueur à une personne qui donne l'impression d'être mal ou malade.

ACTIVITÉ 2. **Trois professionnels sont au travail. Ces trois personnes se présentent**

Anne : Bonjour, je m'appelle Anne, je suis française et j'ai 30 ans. Je suis agent de comptoir dans une petite agence de voyages à Paris.
Barbara : La compagnie Air France est heureuse de vous accueillir à bord, je suis Barbara Braun, votre chef de cabine...
Daniel : Mesdames et messieurs bonjour, je suis Daniel, votre guide accompagnateur pendant votre séjour. Bienvenue au Vietnam.

a. Rrépondez aux questions suivantes.
1. Qui est-ce?
2. Quelle est sa profession ?
3. Où travaille-t-il ?/ Où travaille-t-elle ?
4. Que fait-il ?/ Que fait-elle ?

b. Présentez ces trois personnes.

RÉPONSES ATTENDUES

a .

Qui est-ce?	C'est **Anne.**	C'est **Barbara.**	C'est **Daniel.**
Quelle est sa profession ?	Elle est agent de comptoir. Elle est billettiste.	Elle est hôtesse de l'air. Elle est chef de cabine.	Il est guide.
Où travaille-t-il ? **Où travaille-t-elle ?**	Elle travaille dans une agence de voyage.	Elle travaille dans un avion.	Il travaille dans un musée.
Que fait-il ? **Que fait-elle ?**	Elle donne un billet au client. Elle vend un billet.	Elle sert un passager.	Il accompagne un groupe de touristes. Il commente une visite.

b.
1. C'est **Anne**, elle est française et elle a 30 ans. Elle est agent de comptoir et elle travaille dans une petite agence de voyages à Paris.
2. Voici **Daniel**, il est guide accompagnateur dans son pays : le Vietnam.
3. Je vous présente **Barbara.** Elle est chef de cabine pour la compagnie Air France.

ACTIVITÉ 3. **Faites des phrases pour les présenter.**

EXEMPLE : Voici Francisco Paillares – espagnol – Barcelone – guide – agence de réceptif. →
Voici Francisco Paillares / Voilà Francisco Paillares / C'est Francisco Paillares / Je vous présente Francisco Paillares / Je te présente Francisco Paillares. Il est espagnol. Il vient de Barcelone / Il habite à Barcelone / Il travaille à Barcelone. Il est guide dans une agence de réceptif.

1. Céline Moulinet – trente ans – française – chef de réservation – une agence de voyages.→
2. Nadia et Lia – vingt-cinq ans –italiennes – animatrices dans un village de vacances. →

_____

RÉPONSES ATTENDUES

1. Voici Céline Moulinet / Voilà Céline Moulinet / C'est Céline Moulinet /Je vous présente Céline Moulinet / Je te présente Céline Moulinet. Elle a trente ans. Elle est française. Elle est chef de réservation dans une agence de voyages.

2. Voici Nadia et Lia / Voilà Nadia et Lia / Ce sont Nadia et Lia / Je vous présente Nadia et Lia / Je te présente Nadia et Lia. Elles ont vingt-cinq ans. Elles sont italiennes. Elle sont animatrices dans un village de vacances.

ACTIVITÉ 4. **Vous accueillez Monsieur Bonnefond dans votre pays. Parmi les questions suivantes, cochez celles que vous povez lui poser pendant les 10 premières minutes de conversation.**

- □ Vous venez de quelle région ?
- □ Vous vous entendez bien avec votre directeur ?
- □ Combien de temps comptez-vous rester ici ?
- □ Vous vivez seul ?
- □ Voulez-vous faire un tour de la ville ?
- □ Quel âge avez-vous ?
- □ Vous gagnez combien ?
- □ Vous aimez la cuisine italienne ?
- □ Il fait quel temps chez vous ?
- □ Vous votez pour qui ?
- □ Vous êtes mariée ?
- □ Vous venezsouvent à Kiev ?
- □ Vous parlez français ?
- □ Ça va bien ?
- □ Vous aimez votre travail ?
- □ Vous avez des enfants ?
- □ Vous êtes catholique ?
- □ Vous aimez votre marie ?
- □ Vous avez un e-mail ?
- □ Vous connaissez bien Paris ?

ACTIVITÉ 5. **Mourad Malaoui se présente. Présentez-vous et complétez la fiche d'identité.**

Je me présente, je m'appelle Mourad Malaoui. J'ai 34 ans et je suis guide indépendant depuis dix ans. Je parle deux langues étrangères : le français et l'espagnol. J'accompagne les touristes français, belges et espagnols pendant leur séjour dans mon pays. Mon pays, c'est la Tunisie, je suis tunisien. J'habite à Djerba et je travaille pour trois agences de voyages. Mon lieu de travail ? Je suis à l'avant du car, à côté du chauffeur, un micro à la main !

FICHE D'IDENTITE

Nom :	Malaoui
Prénom :	Mourad
Age :	34 ans
Pays d'origine :	Tunisie
Nationalité :	tunisienne
Profession :	guide
Langues parlées :	arabe, français
Expérience professionnelle :	10 ans

UNITÉ 5

J'ÉTUDIE ET JE TRAVAILLE ...

CV – LETTRE DE DE MOTIVATION - ENTRETIEN D'EMBAUCHE

GÉNÉRALITÉS

• Le travail et les aides sociales en France

Quand on a perdu son travail (son emploi), on dit qu'on est au chômage (on est chômeur) ou bien demandeur d'emploi.

Pour chercher un travail, on regarde les annonces d'emploi et l'on répond à des offres d'emploi ou l'on envoie des candidatures spontanées au service des Ressources humaines (la DRH) d'une entreprise.

Quand on envoie une candidature avec un CV et une lettre de motivation, cela signifie qu'on postule pour un travail. II existe des emplois à temps plein (35 heures ou plus par semaine), à temps partiel ou à mi-temps (la moitié d'un temps plein).

Si la candidature est retenue et que l'on reçoit une réponse positive, on est invité à passer un entretien pour parler de son expérience, de ses compétences et de sa formation. On dit qu'on est convoqué pour un entretien.

On peut être embauché pour un CDD (contrat à durée déterminée) ou un CDI (contrat à durée indéterminée).

On reçoit chaque mois une fiche de salaire (une fiche de paye) avec un salaire (une rémunération) moins les charges sociales : ce sont les cotisations sociales pour financer l'assurance maladie (quand on est malade), l'assurance chômage (quant, on a perdu son travail) ei l'assurance retraite.

Quand une personne a travaillé toute sa vie et qu'elle a plus de 60 ans, elle peut partir à la retraite.

Quand on perd son emploi, on peut s'inscrire à l'agence pour l'emploi Pôle Emploi. On reçoit des allocations (aide financière) et on prend rendez-vous avec un conseiller qui est là pour nous aider à retrouver du travail

On peut aussi aller dans une agence d'intérim où des employés nous proposent des emplois ponctuels.

Pour les jeunes de moins de 26 ans., il existe les Emplois Jeunes. Cela permet aux entreprises de recruter pour une durée déterminée des jeunes diplômés.

QUELQUES CHIFFRES

Le travail en France en 2012

Temps de travail : 35 heures par semaine

Congés payés : 5 semaines par an
Jours fériés : 11
Âge minimum pour travailler : 16 ans
Âge de la retraite : 62 ans
Chômeurs : plus de 4 millions

QUESTIONNAIRE

1. Et dans votre pays ? Existe-t-il des cotisations sociales ? Comment cela fonctionne-t-il ?
2. Existe-t-il une agence du même type que Pôle Emploi ? Expliquez comment les personnes font quand elles cherchent leur travail ?
3. D'après l'article *Vivre et travailler en France*, que doit-on faire ou/ et ne pas faire quand on recherche un travail dans chacun des pays citées ?
4. Comment rédiger un CV/ une lettre de motivation ?

• Comment rédiger un CV « à la française »

Les mots latins curriculum vitae [kyrikylom vite] signifient à la lettre «la course de la vie». L'abréviation courante de curriculum vitae : un/ le CV. Ces mots sont utilisés en français pour désigner les données biographiques.

On ne rédige pas un CV de la même façon d'un pays à l'autre. À l'intérieur d'un pays, on trouve également des différences selon le secteur d'activité ou le type d'entreprise. Il serait intéressant de relever les différences entre le CV classique « à la française » de Marie Legrand et un CV du pays d'où viennent vos étudiants.

• Présentation

De préférence, *un CV doit tenir sur une page*. Pourquoi ? Parce que les recruteurs reçoivent de nombreux CV et ne veulent pas passer trop de temps à les étudier. Ils veulent comprendre rapidement, presque d'un seul regard, à quel candidat ils ont affaire. Mais cette règle de la page unique n'est pas absolue. Les personnes ayant une longue expérience professionnelle peuvent écrire leur CV sur deux pages.

• Accroche

L'accroche en tête du CV est de plus en plus fréquente. Elle consiste à indiquer dans un encadré soit l'intitulé de son métier (ex. : Hôtesse d'accueil), soit ses points forts (ex. : trilingue anglais-allemand-français), soit son projet professionnel (ex. : Mes objectifs : développer mes compétences dans la vente de produits touristiques.). Il est inutile d'écrire le titre « curriculum vitae ». Même sans cette précision, le recruteur comprendra'qu'il s'agit d'un CV, pas d'un passeport.

• État civil

On indique son prénom puis son nom (ex. : Marie LEGRAND). L'inverse ne vaut que pour les dossiers administratifs. Un seul prénom suffit. Il est inutile de le faire précéder de la mention « Madame, Mademoiselle ou Monsieur ». Il vaut mieux *écrire le nom en majuscules* dans le cas où il y aurait confusion entre le nom et le prénom

(ex. : Pierre MICHEL). Il faut écrire son âge en chiffres sans préciser sa date de naissance. Les employeurs passent en moyenne 25 secondes sur chaque CV et ne doivent pas employer ce précieux temps à calculer l'âge du candidat. En outre, que le candidat soit né en avril ou en octobre présente un intérêt minimal. Rares sont les employeurs qui donnent de l'importance au signe astrologique.

- **Formation**

Il est inutile de commencer par l'école maternelle ou de mentionner tous les diplômes intermédiaires obtenus au fil des années d'étude. D'une façon générale, plus on avance en âge, moins il devient nécessaire de présenter ses diplômes en détail. On indique les années de formation, le lieu d'étude et d'obtention du diplôme (nom de l'école, ville, pays, l'intitulé du diplôme).

- **Expérience professionnelle**

On ne mentionne pas l'adresse des précédents employeurs. Le nom de la société, son activité et sa localisation géographique suffisent. Si la société s'appelle Air France ou Club Med, il est superflu de préciser son secteur d'activité.

On peut choisir d'écrire un CV chronologique, anti-chronologique ou par domaine de compétences. Dans tous les cas, il est indispensable de préciser les dates. Les années suffisent, inutile de mentionner les jours ou les mois.

On indique l'intitulé de la fonction occupée (ex. : Hôtesse d'accueil), puis on décrit succinctement en quoi consistait la tâche (ex. : chargée d'accueillir, de renseigner et d'orienter les visiteurs) et éventuellement les résultats obtenus. Les stages font partie de l'expérience professionnelle.

Le curriculum vitæ ou CV est composé de plusieurs parties.

Nom **Prénom** **Adresse** **Tél/portable** **Courriel/ mél** **Âge** **État civil**	**1)** les données personnelles
Formation/ Études/ Formation universitaire	**2)** le squalifications : diplômes, certificats, études universitaires
Expérience professionnelle/ Parcours professionnel	**3)** l'expérience professionnelle : les emplois, les stages (emplois courts, parfois sans salaire – non rémunérés – dans le cadre des études)
Langues/ Compétances linguistiques	**4)** les compétances linguistiques : indiquer le niveau pour chaque langue étrangère apprise.
Compétances informatiques/Informatique	
Loisirs	**5)** intérêts, activités sportives ou artistiques, voyages, etc.

• 8 conseils pour rédiger un CV

1. Un CV doit tenir sur une page. Vous devez avoir l'espritde synthèse.
2. Il est inutile d'écrire le titre « curriculum vitae » sur votre CV.
3. Je vous conseille de commencer par votre prénom, puis votre nom. Il vaut mieux que vous écrivez votre nom en majuscules.
4. Mieux vaut écrire son âge en chiffres que de donner sa date de naissance.
5. Il est inutile de préciser votre appartenance politique, syndicale, religieuse. Ce type d'information ne regarde pas le recruteur.
6. Ne mentionnez pas l'adresse de vos précédents employeurs. Le nom de la société, son activité et sa localisation géographique suffisent.
7. Pour vos loisirs, vous avez intérêt à éviter les banalités qui ne vous distingueront pas des autres candidats.
8. On ne signe pas un CV. Réservez votre signature pour votre lettre de motivation.
ATTENTION ! Les fautes d'orthographe ne pardonnent pas.

DOCUMENT
Une offre d'emploi sur un site web

Agent de Réservation/ Bilingue Anglais/ H/F*

Entreprise :*Allô Limousine*
Contrat : CDI
Localisation : Lyon (6e) publié le 04/03/2011
Réf : Agent de réservation

Compagnie de mise à disposition de voitures de luxe avec chauffeur, nous recherchons un Agent de Réservation Bilingue Anglais H/F

Descriptif du poste

Vous réceptionnez les appels des hôtels et des entreprises et prenez en compte leurs demandes de réservation d'un véhicule avec chauffeur. En fonction des disponibilités des chauffeurs de la flotte (40 limousines) et des exigences des clients, vous dispatchez auprès des chauffeurs la course à effectuer.
Votre temps de présence : 7 h 00 / 14 h 00 ou 13 h 00 / 21 h 00 du mardi au samedi matin inclus.
Le poste basé à Lyon, est à pourvoir dans le cadre d'un CDI pour une rémunération brute annuelle de départ de 24 K€, à redéfinir selon votre expérience.
Profil. Vous devez être titulaire d'un Bac+2 et avoir minimum une année d'expérience.
Aptitudes et compétences. Vous avez une maîtrise opérationnelle de la langue

anglaise et une bonne connaissance de l'espagnol.
Vous êtes apprécié(e) pour votre réactivité et votre rigueur. Dans les contextes d'urgence, vous faites preuve de pondération, de réflexion et d'analyse.
Contact. Envoyer CV et lettre de motivation à *Allô Limousine*
* homme/ femme

DOCUMENT

Un curriculum vitæ ou CV

Marie LEGRAND
18, rue des Chalets 49000 Angers
Tél. : 06 41 25 15 35 **P h o t o**
mlegrand@wanadoo.fr
Célibataire, 22 ans

Formation
2004 : Préparation au Brevet Technicien Supérieur vente et production touristiques. École supérieure des Pays de la Loire - Angers.
2002 : Baccalauréat littéraire. Lycée Rabelais - Angers.

Expérience professionnelle
2004 : Hôtesse d'accueil – Office de tourisme d'Angers. Emploi saisonnier (4 mois) :
- Accueil et information des touristes
- Promotion de la ville et de la région

2003 : Réceptionniste – Hôtel Royal Dublin (Irlande) :
- Enregistrement des réservations
- Accueil de la clientèle

Informatique
Microsoft Office : Word, Excel, Powerpoint

Langues
Anglais courant,
Allemand : bases scolaires

Loisirs/ Intérêts/ Centres d'intérêts
Voyages : Irlande, Russie et Chine. Sport : Handball

• Qu'est-ce qu'une lettre de motivation ?

Le premier objectif d'une lettre de motivation n'est pas d'obtenir un emploi, mais d'obtenir un rendez-vous. En quelques lignes, le candidat doit donner au recruteur l'envie de le rencontrer en lui permettant de déceler sa motivation et de tracer son portrait.

La lettre de motivation accompagne le CV et ne doit pas répéter des informations qui sont déjà contenues dans ce CV :

- Dès la première phrase, le candidat doit se référer aux besoins et aux attentes de l'entreprise.
- Dans le deuxième paragraphe, il explique en quoi son profil correspond à l'analyse faite dans le premier paragraphe. Il ne doit pas se limiter à dire qu'il est créatif, il doit aussi donner quelques exemples concrets.
- Après avoir démontré que sa candidature est en adéquation avec les attentes de la société, il sollicite un rendez-vous.

Bref, une bonne lettre de motivation prouve au futur employeur que la candidature correspond aux attentes de l'entreprise, elle le rassure sur les qualifications et qualités personnelles du candidat. Elle doit même faire un peu plus. Car les lettres qui font la différencesont celles qui savent établir le contact grâce à une touche personnelle.

DOCUMENT

Une lettre de motivation

Arthur Brunel
7, rue Adrien-Vallin - 1201 Genève
Tel : 022 738 24 12
arthur.brunel@bluewin.ch

Allô Limousine
130, rue Sully 69006 Lyon

P.J. : 1 CV

Genève, le 8 mars 2011

À l'attention de :

Monsieur Louis Valentin
Directeur des Ressources Humaines

Objet : candidature à un poste d'agent de réservation bilingue

Monsieur,

Votre annonce parue sur le site de Pôle Emploi a retenu toute mon attention. En effet, votre secteur d'activité me motive tout particulièrement et je suis convaincu pйr la qualité de vos services aux. entreprises.

J'occupe actuellement un poste de réceptionniste dans un hôtels 5 étoiles basé à Genève, après avoir été chauffeur dans ce même établissement. Ces expériences m'ont permis de développer de nombreuses compétences, à la fois techniques, logistiques et linguistiques. Tout en évoluant dans un contexte multilingue et international, j'ai l'habitude de pratiquer couramment l'anglais.Je souhaiterais également souligner ma maîtrise d'une deuxième langue, l'espagnol, que j'ai pu

utiliser tout comme l'anglais dans le cadre de stages à l'étranger dans le milieu de l'hôtellerie.

Je cherche a intégrer une entreprise comme la vôtre où mes compétences pourraient être efficacement mises a contribution.

C'est pourquoi je souhaite pouvoir vous rencontrer afin de vous faire part de mes motivations lors d'un entretien où nous pourrons éhanger dans la langue que vous souhaitez.

En vous remerciant par avance de l'intérêt que vous porterez я cette candidature, je vous prie d'agréer, Monsieur le directeur, l'expression de ma considération distinguée.

Arthur Brunel

COMMUNICATION
« À l'agence d'interim »

DIALOGUE
« Passer un entretien d'embauche »

Le Directeur des Ressources Humaines (DRH) de la société Allô Limousine a contacté Arthur Brunel et l'a convoqué pour un entretien.

DRH : Bonjour Monsieur Brunel. Je suis M. Valentin, Directeur des ressources humaines et je vous présente mes collaborateurs, Mme Abry au service du personnel et M. Hébert, notre responsable clientèle.

A.B. : Monsieur le Directeur, Messieurs dames.

DRH. Je vous propose de commencer par une brève présentation de votre parcours professionnel.

A.B. Très bien. Alors j'ai fait mes études secondaires au lycée hôtelier de Marseille, et puis j'ai commencé à m'intéresser au secteur de l'hôtellerie de luxe et j'ai travaillé comme voiturier et bagagiste dans un palace sur la Côte d'Azur. Mais comme je ne pouvais pas communiquer autrement qu'en français avec la clientèle, et que je gagnais à peine le SMIC, cela m'a donné envie d'améliorer ma formation et de faire des études de langues. Alors je me suis inscrit en filière LEA à l'université de Provence.

DRH. Oui, je vois à la lecture de votre CV que vous avez même décroché une licence option international mais comme chacun sait, ce n'est pas à l'école qu'on apprend à parler les langues vivantes !

A.B. Je suis d'accord avec vous, et c'est d'ailleurs pour ça que j'ai choisi d'effectuer mes stages de formation à l'étranger, d'abord à Londres en tant que réceptionniste et ensuite à Barcelone en tant qu'assistant du chef de réception. J'ai travaillé dans des hôtels 4 étoiles et j'en ai profité pour améliorer mon niveau d'anglais et d'espagnol.

DRH. Qu'est-ce qui vous a amené à Genève ?

A.B. J'avais envie de travailler dans un contexte international et de retrouver l'ambiance et l'élégance de l'hôtellerie de luxe, et voilà j'ai eu la chance de trouver un

emploi de chauffeur au Palace Hôtel. Et assez rapidement, on m'a proposé de travailler à la réception.
DRH. Et maintenant, pourquoi vouloir revenir en France, alors que vous appréciez visiblement votre travail actuel ?
A.B. Eh bien... Le poste que j'occupe actuellement est un CDD. Et puis je souhaite diversifier mon parcours, tout en gardant des contacts avec le monde de l'hôtellerie. En fait, je crois que j'ai envie d'avoir plus de responsabilités, une équipe à gérer...
DRH. Là sur le poste d'agent de réservation, il ne s'agit pas de gestion mais de coordination.
A.B. Oui oui, mais ça m'intéresse justement de résoudre des problèmes de logistique, et c'est encore plus intéressant quand on le fait dans plusieurs langues !
DRH. Très bien. Et quels sont vos atouts qui peuvent nous faire penser que vous êtes le bon candidat ?
A.B. Euh ... Je connais bien le milieu de l'hôtellerie et celui des chauffeurs privés, et cela me permettra, je pense, de mieux répondre aux besoins des clients et d'anticiper les problèmes qui peuvent se poser. Et puis, je suis quelqu'un de réactif et d'organisé et c'est important pour ce genre de travail.
DRH. Là sur le poste d'agent de réservation, il ne s'agit pas de gestion mais de coordination.
A.B. Oui oui, mais ça m'intéresse justement de résoudre des problèmes de logistique, et c'est encore plus intéressant quand on le fait dans plusieurs langues !
DRH. Très bien. Et quels sont vos atouts qui peuvent nous faire penser que vous êtes le bon candidat ?
A.B. Euh ... Je connais bien le milieu de l'hôtellerie et celui des chauffeurs privés, et cela me permettra, je pense, de mieux répondre aux besoins des clients et d'anticiper les problèmes qui peuvent se poser. Et puis, je suis quelqu'un de réactif et d'organisé et c'est important pour ce genre de travail.
DRH. Ok if you don't mind I will switch to english. Now let me ask you a few questions about your training courses abroad ...

MONOLOGUE
« Marie Legrand parle de son stage »

Mes objectifs : Développer mes compétences dans la vente de produits touristiques.
Activités extraprofessionnelles : Présidente de l'association « Bien vivre à Anjou » (organisation de rencontres et d'activités culturelles pour les nouveaux arrivants dans la région).

Offre d'emploi

Nous sommes
une agence de voyages dynamique.
Nous recherchons
2 agents de comptoir
Motivés, autonomes
Qualités commerciales
Connaissances informatiques
Débutants acceptés
Envoyer mél à *: npiercour@onvapartir.com*

Avant le stage. Pour rechercher un stage, je consulte *les* offres d'emploi. J'envoie mon CVet une lettre de motivation par la poste ou par mél. Mon profil va-t-il intéresser une agence ?
Pendant le stage. Maintenant, j'effectue un stage d'agent de comptoir. Le matin, quand j'arrive au travail, je consulte mes mél. l'enregistre le courrier. Je lis et classe les télécopies arrivées dans la nuit. Chaque nuit, nous recevons 50 à 70 télécopies. J'espère développer mes compétences dans la vente.

Courriel de motivation

De : Marie Legrand (*mlegrand@wanadoo.fr*)
Date : 1er février
À : Nadège Piercour (npiercour@onvapartir.com)
Objet: Demande de stage
Joindre: C.V.

Message:
Je prépare un Brevet de technicien supérieur vente et productions touristiques à 1 École supérieure des Pays de la Loire à Angers. Je suis en première année.
je souhaiterais effectuer un stage de quatre semaines dans votre agence de voyages pendant l'été. Mon profil vous intéresse-t –il ?
Dans l'attente de votre réponse.
Meilleures salutations.
Marie Legrand

***ACTIVITÉ 1*.**
Marie Legrand esr étudiante en tourisme. Elle recherche un stage.
Lisez son curriculum vitae (voir page 40) et répondez aux questions suivantes.

1. Quelles sont les coordonnées de Marie Legrand ?
2. Quelle est sa situation de famille ?

3. Quel diplôme prépare-t-elle ?
4. Dans quelles entreprises a-t-elle travaillé ?
5. Quelles langues étrangères parle-t-elle ?

_____

RÉPONSES ATTENDUES

1. Voici les coordonnées de Marie Legrand :
2. son adresse : le 18 rue des Chalets 49 000 Angers, son numéro de téléphone : le 06 41 25 15 35 et son adresse électronique : *mlegrand@wanadoo.fr*.
3. Marie Legrand est célibataire.
4. Elle prépare un brevet de technicien supérieur vente et production touristiques.
5. Elle a travaillé à l'hôtel Royal Dublin en Irlande et à l'office de tourisme d'Angers.
6. Elle parle l'anglais et l'allemand.

ACTIVITÉ 2. **Vous êtes convoqué(e) à un entretien d'embauche pour un poste à l'accueîl-standard d'un entreprise. Il faut vous prépare.** Voici ci-dessous quelques questions fréquemment posées par un recruteur. Pour chaque question, indiquez la réponse que vous préférez, en expliquant votre choix. Si aucune des réponses ne vous convient, proposez-en une autre.

1. Pourquoi voulez-vous quitter votre employeur actuel ?
a. Je ne m'entends pas avec le directeur.
b. Je souhaiterais me rapprocher de mon domicile.
c. Mon travail actuel ne m'intéresse pas beaucoup.
2. Qu'est-ce qui vous intéresse dans l'emploique nous proposons ?
a. Le travail lui-même et les perspectives de promotion.
b. Tout le monde souhaite travailler dans votre entreprise.
c. J'adore votre entreprise, ses produits, sa culture, son secteur d'activité.
3. Avez-vous envoyé votre candidature à d'autresentreprises ?
a. Non, vous êtes la seule qui m'intéresse.
b. Oui, j'ai proposé mes services à la société Bouillon.
c. À vrai dire, j'ai écrit à une centaine d'entreprises.
4. Quelles sont vos qualités ?
a. On me reconnaît généralement des qualités de dynamisme et d'organisation.
b. Je suis trop modeste pour répondre à cette question.
c. On dit que je suis plus intelligent(e) que la moyenne.
5. Et vos défauts ?
a. Je suis obstiné(e) : quand j'ai commencé quelque chose, je veux aller jusqu'au bout.
b. Il faudrait poser cette question à mon directeur.
c. Je suis peut-être un peu désorganisé(e).
6. Préférez-vous travailler seul(e) ou enéquipe ?
a. En équipe, si l'équipe est motivée.
b. L'un et l'autre, d'ailleurs le travail en équipe se prépare d'abord seul.

c. Je préfère travailler avec d'autres, je n'aime pas la solitude.

7. **Quelles sont vos activités extraprofessionnelles ?**

a. Hélas, je travaille trop, je n'ai pas de loisirs.

□ b. Je joue chaque jour au tennis.

□ c. J'aime beaucoup la pêche et la sieste.

8. Quel salaire demandez-vous ?

a. Qu'est-ce que vous me proposez ?

b. 25 000 euros par an.

c. Entre 20 000 et 25 000 euros.

9. Avez-vous une question à me poser ?

a. Non, je crois que tout est bien clair.

b. Oui, dans combien de temps pensez-vous me donner une réponse ?

c. Que pensez-vous des perspectives de votre entreprise ?

RÉPONSES ATTENDUES

1.b. ou **c.**
2.a.
3.b.
4.a.
5.a.
6.b.
7.a.
8.b. ou c.
9.b.

POUR VOTRE INFORMATION

D'autres questions sont fréquemment posées lors d'un entretien d'embauché. En voici quelques-unes, pêle-mêle :

- Pourquoi avoir choisi notre entreprise?
- Dans vos études, quelles matières préfériez-vous?
- Lesquelles aimiez-vous le moins?
- Avez-vous connu des échecs?
- Quelle a été votre plus belle réussite?
- Si vous pouviez recommencer vos études, feriez-vous les mêmes?
- Vous entendez-vous toujours bien avec vos collègues?
- Qu'est-ce que vous ne supportez pas chez les autres?
- Avez-vous un plan de carrière?
- Quel type d'emploi espérez-vous avoir à 30 ans? À 50 ans?
- Quelles questions n'aimeriez-vous pas qu'on vous pose?
- Combien de temps resterez-vous avec nous?
- Ce poste intéresse de nombreux candidats, pour quelle(s) raison (s) devrais-je vous préférer?
- Pouvez-vous me raconter une histoire drôle? Etc.

Mais aussi des questions plus personnelles :

- Êtes-vous marié(e) ?
- Avez-vous des enfants? Comptez-vous en avoir?
- Que fait votre conjoint(e) ?

Tant que ces questions restent sur ce registre, le candidat, en France du moins, ne peut pas se dérober. En revanche, il n'a pas à répondre à des questions portant sur ses convictions religieuses et politiques, ou sur sa vie sexuelle.

D'une façon générale, l'entretien vise à évaluer la personnalité du candidat, plus que son aptitude professionnelle.

ACTIVITÉ 2. Relisez le document de la page 44 et reconstituez le parcours professionnel et la formation d'Arthur Brunel en complétant son CV.

Arthur BRUNEL
rue Adrien-Vallin, 7
1201 Genève
Suisse
Tel : 022 738 24 12
arthur.brunel@bluewin.ch

né le 23/02/1980 à Marseille

célibataire

Réceptionniste bilingue et chauffeur
en hôtellerie de luxe

Expérience professionnelle

Depuis 2008 .....
*Palace Hôtel 5**, Genève, Suisse
Tâches : accueil de la clientèle, renseignements
enregistrement des réservations
facturation

2007 .....
*Palace Hôtel 5**, Genève, Suisse
Tâches : transport de la clientèle, transferts gare/aéroport

2006 ..... (stage)
*Hotel Paseo 4**, Barcelone, Espagne

2005 ..... (stage)
*Plaza Hôtel 4**, Londres, Royaume-Uni

2001-02 .....
*Hôtel Negresco 5**, Nice, France

Formation

2003-2006 ..... professionnelle .....
Hôtellerie – Tourisme – option .....
Université de Provence, Aix-en-Provence

2000 ....., Marseille

Aptitudes et compétences

Langues ..... niveau oral : maîtrise opérationnelle (B2)
..... niveau oral : bonne connaissance (B1)

Informatique Bonne maîtrise des logiciels Word, Excel, Access, PowerPoint

Centres d'intérêt

Activités culturelles Cinéma, musique (percussions)
Activités sportives Natation, plongée sous-marine, karaté

UNITÉ 6
INFORMATION TOURISTIQUE

GÉNÉRALITÉS
• LES SALONS PROFESSIONNELS

La participation à un salon professionnel constitue une formidable opportunité de promotion et de communication pour une entreprise touristique. De plus, c'est aussi une source importante d'informations sur le marché (évolution, concurrence...).

Les salons touristiques ont pour but de faire connaître les nouveaux produits, les nouvelles destinations, les progrès techniques au grand public comme aux professionnels.

Dans le domaine du tourisme, les salons sont de plus en plus nombreux. On distingue les salons généralistes et spécialisés, les salons nationaux et internationaux, les salons pour le grand public et pour les professionnels.

Les salons évoluent et organisent des conférences, des colloques ou des tables rondes.

Les principaux salons en France		
Nom	**Date et ville d'accueil**	**Caractéristiques**
Top Resa	Fin septembre- Deauville	Rendez-vous de la profession
Mit France	Fin octobre - Paris	Salon international du tourisme de groupe
SMT	Mars - Paris	Salon mondial du tourisme
Mahana	Mars - Lyon	Salon à fort impact régional
Salon du Tourissima	Avril/mai -Paris Février - Lille	Salon international Salon régional
Thermalies	Mars - Paris	Salon du thermalisme et de la thalassothérapie
Salon desVacances	Février - Paris	Salon orienté sur les produits réceptifs
Les principaux salons européens		
WTM	Novembre - Londres	World Travel Market
ITB	Mars - Berlin	Bourse Internationale du Tourisme
FITUR	Janvier - Madrid	Feria International de Turismo
ATB	Janvier - Vienne	Austrian Tourism Business
ETBTM	Mai - Genève	European Incentive & Business Travel & Meetings Exhibition

• LES GUIDES TOURISTIQUES EN LIGNE

Les premiers guides touristiques sont apparus en Angleterre au début du xix^{e} siècle. En France, la première grande collection de guides touristiques fut les *Guides Jaunes,* qui devinrent ensuite les ***Guides bleus Hachette***. Le développement du tourisme automobile incita le fabricant de pneus Michelin à devenir éditeur de cartes et de guides touristiques. **Ses *Guides verts,*** apparus après la Première Guerre mondiale, sont toujours édités et très appréciés.

D'autres guides sont apparus dans les années 1960 comme le ***Guide du routard,*** qui s'adresse à des voyageurs à petit budget.

Des guides célèbres anglophones sont devenus polyglottes. Citons les guides australiens ***Lonely Planet,*** destinés au voyageur solitaire limité en budget. Ils regorgent d'informations pratiques, culturelles et humoristiques.

De même, les guides américains ***Let's go,*** écrits à l'origine par l'agence des étudiants de Harvard, offrent un contenu informatif très détaillé.

Notons enfin que la tendance récente en France est de publier des guides de plus en plus spécialisés : des guides courts séjours ou des guides thématiques (sur le sport, la randonnée, la gastronomie, le tourisme religieux, etc.).

Tous ces guides sont aujourd'hui consultables sur Internet et constituent une manne d'informations pour les étudiants en tourisme... et pour leurs professeurs.

Pour bien vous informer sur une destination, un itinéraire, une ville, un monument, voici quelques adresses de sites Internet à consulter sans modération.

• ADONET
Site officiel des offices de tourisme etrangers de 53 pays qui ont tous une représentation en France. *http://www.office-de-tourisme.com*

• ROUTARD
Site du Guide du routard où on trouve des informations sur 28 destinations différentes. *http://www.routard.com*

• LIBRAIRIE DES VOYAGES
Site de la Librairie des voyages vous permettre d'accéder à 14 000 ouvrages. *http://www.itiniraires.com*

• MAISONS DE LA FRANCE
Site officiel de Maisons de la France dont la mission est de promouvoir la destination France à l'étranger. *http://www.franceguide.com*

• MAPORAMA
Site qui permet de consulter des cartes de tous les pays du monde ou composer son itinéraire. *http://www.maporama.com*

LEXIQUE

• **Guide touristique** (m) : livre qui donne des informations pratiques et culturelles sur un pays ou une région.
• **Site Internet** (m) : page éléctronique, présentant une destination, un itinéraire, une ville, un monument, un hôtel ou un restaurant et accessible *via* Internet.
• **Page d'accueil d'un site Internet** (féminin) : première page d'un site Internet qui présente le sommaire de ce site.
• **Réservation en ligne** (féminin): action de réserver un produit touristique *via* Internet.
• **Mél** (masculin) : message envoyé par Internet *(par mél).* Voir ***Courriel.***
• **Courriel** (masculin) : abréviation de courrier électronique. Courrier envoyé *via* Internet. Voir *Mél.*
• **Publipostage** (m), **lettre publipostage** (f) : courrier adressé à un grand nombre de destinataires pour vendre une destination ou un produit touristique, des préstations hôtelières ou de restauration.
• **Brochure** (f) : publication de grand format qui présente les produits touristiques.
• **Dépliant** (m) : document imprimé et plié pour faire la promotion d'un événement ou d'un site touristique.
• **Affiche** (f) : grande feuille imprimée ou illustrée fixée sur un mur pour faire la promotion d'un événement.

• PUBLIPOSTAGE

INSTRUCTIONS
Comment rédiger une lettre publipostage

• **Présentation et style de la lettre**
- **Présentation :** utilisation de différents caractères typographiques (*lettres capitales, ita liques, etc*.), d'une accroche très visible, de couleurs et de photos, procédés de *mise ei exergue* (*annotations dans la marge, accolades ou flèches, surlignement ou soulignement etc*.).
- **Moyens d'ordre stylistique et lexical :** style publicitaire avec des phrases simples, de nom breux noms (*dépaysement, chaleur, exotisme, richesse*) ou adjectifs (*tropicales, luxuriantes, variées, attractifs*) valorisants; *personnalisation du des tinataire* (*vous êtes..., je vous invite...*), emploi de l'indicatif et de l'impé ratif présent, formules de politesse minimales (*À très bientôt et cordiale ment*,).
- **Les arguments :** avantages ou promesses (*participation à des animations, rencontre de professionnels, prestations variées, tarifs attractifs*) et moyens d'ordr psychologique (*rêve, évasion, exotisme, dépaysement*).

• **Contenu de la lettre**

1. La date : elle est facultative et n'apparaît pas sur ce publipostage.
2. Le titre de civilité : « *Madame, Monsieur, »*
3. L'accroche : « *Les vacances approchent. Vous êtes certainement.... les multiples visages de l Martinique ? »*
4. L'argumentaire : *Soleil, rhum et ti-punch, air de biguine ou de zouk... Goûtez à la richesse culti relie, artistique, artisanale ou culinaire de la Martinique. »*
5. La conclusion : *A l'occasion du Salon mondial du tourisme de Paris, je vous invite... des preste tions variées et des tarifs attractifs ? »*
6. La formule de politesse : *« A très bientôt et cordialement, »*
7. La signature : *« Fabienne Havenel Responsable promotion »*

DOCUMENT N° 1

À l'occasion du salon mondial du tourisme, Fabienne Havenel, responsable de la promotion de la Martinique, rédige une lettre publipostage pour présenter cette destination au grand publique.

▪ **DESTINATION MARTINIQUE**

POUR DE NOUVELLES SENSATION !!!

Madale, Monsieur

Les vacances approchent. Vous êtes certainement parmi les deux Français sur trois qui rêvent de dépaysement, de chaleur, d'exotisme, de destinations lointaines. Pourquoi ne pas découvrir les multiples visages de la Martinique ?

Soleil, rhum et ti-punch, air de biguine ou de zouk, rues animées, forêts tropicales et luxuriantes, plages baignées des eaux bleues de la mer des Caraïbes, la Martinique est un cocktail exotique et dépaysant. Participez aux prochaines manifestations, animations, fêtes et spectacles que nous organisons. Goûtez à la richesse culturelle, artistique, artisanale ou culinaire de la Martinique.

À l'occasion du Salon mondial du tourisme de Paris, je vous invite à rencontrer les professionnels martiniquais des loisirs, de Vhébergement et de
rencontrer les professionnels martiniquais des loisirs, de Vhébergement et de la restauration. Ils vous proposeront des prestations variées et des attractifs.

À très bientôt et cordialement,
Fabienne HAVENEL
Responsable promotion

• **Rendez-vous :** STAND M5 DU 6 AU 9 MARS
• **Parc des expositions :** PORTE DE VERSAILLES

DOCUMENT N° 2

Une lettre publipostage d'organisme de promotion touristique de la Côte déAzur adressée à des visiteurs potentiels.

- **Pour des vacances en famille très réussies, choisissez la Côte d'Azur!**

Chère madame, cher monsieur,

L'été approche. Pourquoi ne pas revenir passer vos prochaines vacances sur la Côte d'Azur ? C'est la solution idéale pour réussir vos vacances en famille.

Cet été, les établissements hôteliers de notre région vous propose des séjours tout compris : hébergement, repas, sports, jeux, fêtes, ambiance décontractée et soleil.

Mais ce n'est pas tout !

Vous aimez les randonnées en famille dans la nature ? Vous voulez visiter un parc récréatif ? Participer à un festival ?

Alors, découvrez l'ensemble de nos offres dans notre guide pratique ci-joint.
Enfin, participez à notre tirage au sort pour gagner un séjour famille d'une semaine à Cannes.

Bonnes vacances sur la Côte d'Azur.

Patricia Bacchieri
Responsable promotion

COMMUNICATION

DIALOGUE
« Au salon international »

Au salon international du tourisme à Paris, des agents de voyage de différentes nationalités se présentent.
Le conférencier : Vous êtes ici pour le salon du tourisme, bienvenue !
Pavel Liubov : Bonjour, je m'appelle Pavel, je suis russe, j'habite à Saint-Pétersbourg et vous ?
Emma Hars : Emma, enchantée. Je viens d'Allemagne mais j'habite ici, à Paris.
Stéphanie Dupont : Moi, je suis française mais je vis à Londres, en Angleterre.
Aldo Lopez : Et moi, je m appelle Aldo Lopez, je suis péruvien, de Lima, mais je vais l'iinstaller à Los Angeles.
Le conférencier : Vous connaissez bien la France ?
Pavel Liubov : Oui, je connais Cannes, au sud de la France et vous, Aldo ?

Aldo Lopez : Moi, je suis allé à Nancy, à Nord Est de la France, pour faire un stage dans une agence de voyages.
Le conférencier : Qu'est-ce qui intéresse vos clients en France ?
Stéphanie Dupont : Moi, mes clients cherchent des appartements sur la Côte d'Azur en été et des chalets à la montagne pour l'hiver et vous, Emma ?
Emma Hars : Mes clients sont aisés et louent des maisons typiquement françaises hors saison.
Le conférencier : Très bien… Je vais vous présenter tous les types de logements disponibles pour vos clients !

PHRASES-CLÉS

• Visitez le site de notre compagnie.
• Toutes les promotions sur Internet bénéficient d'une réduction de 40%.
• Des forfaits touristiques sont en vente sur Internet.
• *Vasy Voyages* propose sur son site Internet toute la billetterie aérienne.
• Trouver des informations sur Internet ou à l'Office du tourisme de la ville.

ACTIVITÉ 1. **Lisez l'annonce du stand de la Martinique au Salon mondial du tourisme. Que trouve-t-on sur ce stand ? Cochez les bonnes réponses.**

Voix hôtesse : Le stand de la Martinique* vous invite à boire un verre de ti-punch** et à découvrir une exposition d'objets artisanaux. N'oubliez pas de participer au tirage au sort, vous pouvez gagner un séjour d'une semaine pour deux personnes à la Martinique. Vous trouverez aussi sur notre stand des informations pour organiser vos prochaines vacances : des idées d'hébergement, des propositions d'excursions et le programme des manifestations. Allez, venez nous rejoindre au stand de la Martinique, allée M, stand 5.

_____
* La Martinique, c'est une magnifique petite île des Caraibes.
** le ti-punch est une bonne boisson martiniquaise à base de rhum.

Sur le stand de la Martinique, on trouve :

1. □ Des idées d'hébergement.
2. □ Des billets d'avion à vendre.
3. □ Le calendrier des manifestations.
4. □ Des propositons d'excursion.
5. □ Deux séjours à gagner pour une personne.
6. □ Une exposition de fruits exotiques.

_____

RÉPONSES ATTENDUES

1. ■ Des idées d'hébergement.
2. □ Des billets d'avion à vendre (il s'agit ici d'un organisme de promotion touristique d'une destination : la Martinique, pas d'une agence de voyages. Le personnel présent sur le stand renseignera les visiteurs sur les compagnies et éventuellement sur les dates et les horaires des vols à destination de la Martinique.).
3. ■ Le calendrier des manifestations.
4. ■ Des propositions d'excursion.
5. □ Deux séjours à gagner pour une personne (1 séjour d'une semaine pour deux personnes).
6. □ Une exposition de fruits exotiques.

ACTIVITÉ 2. **Completez les phrases avec les mots suivants : *programme, brochure, dépliant, affiche, plan, guide pratique.***

1. Dans le _____ **,** vous trouverez les adresses des hôtels et restaurants, des commerçants et des informations sur la ville.
2. S'il vous plaît! Il vous reste des _____ sur le parc Vulcania ?
3. Pouvez-vous mettre cette _____ du carnaval sur le panneau à l'entrée ?
4. Vous vous intéressez au Festival d'art lyrique ? Vous pouvez vous procurer le _____du festival à l'office de tourisme.
5. Vous êtes perdu ? Consultez votre _____ .
6. Si vous souhaitez partir à Barcelone, consultez la _____ de la Catalogne de cette région qui présente en 40 pages les aspects culturels et touristiques de cette région.

_____

RÉPONSES ATTENDUES

1. Dans le ***guide pratique,*** vous trouverez les adresses des hôtels et restaurants, des commerçants et des informations sur la ville.
2. S'il vous plaît! Il vous reste des ***dépliants*** sur le parc Vulcania ?
3. Pouvez-vous mettre cette ***affiche*** du carnaval sur le panneau à l'entrée ?
4. Vous vous intéressez au Festival d'art lyrique ? Vous pouvez vous procurer le ***programme*** du festival à l'office de tourisme.
5. Vous êtes perdu ? Consultez votre ***plan.***
6. Si vous souhaitez partir à Barcelone, consultez la ***brochure*** de la Catalogne de cette région qui présente en 40 pages les aspects culturels et touristiques de cette région.

ACTIVITÉ 3. **La famille Vatenvoir se présente à l'office espagnol du tourisme à Paris. Quelle documentation va-t-on leur donner ?**

A (*Visiteuse*) **:** Bonjour mademoiselle
B (*Hôtesse*) **:** Bonjour madame, je peux vous aider ?
A : Oui, je souhaite partir en Andalousie cet été avec ma famille.
B : C'est votre premier séjour en Espagne ?
A : Ah non, nous connaissons l'Espagne comme notre poche, mais pas l'Andalousie. Je cherche de la documentation générale sur la région, l'hébergement et les programmes culturels.

1. Une brochure générale sur l'Espagne.
2. Une carte de Madrid.
3. Un dépliant du musée *El Prado*.
4. Une brochure sur l'Andalousie.

_____

RÉPONSES ATTENDUES 4. Une brochure sur l'Andalousie.

ACTIVITÉ 4. **Un touriste vous demande une documentation détaillée sur votre région. Vous lui remettez :**
1. Un guide pratique. 2. Un dépliant. 3. Un plan. 4. Une affiche.

_____

RÉPONSES ATTENDUES 1. Un guide pratique.

ACTIVITÉ 5. **Vous travaillez pour un organisme de promotion touristique de votre région. Rédiger une lettre publipostage adressée à des agents de voyages français qui ne programment pas votre région. Joignez ç votre lettre l'envoii du nouveau guide pratique de votre région.**

1. Identité de l'expéditeur : organisme de promotion touristique dans votre pays.
2. Identité du destinataire : agences de voyages émettrices françaises ne programmant pas votre destination mais susceptibles de le faire à l'avenir.
3. Objet de la lettre : programmation de la destination de votre choix. PJ : *1 guide pratique*
4. Prise de contact : présentation brève de votre organisme de promotion touristique et du motif de votre lettre.
5. Argumentation en faveur de la programmation de votre destination. Les étudiants devront sélectionner des arguments convaincants (3 au maximum) afin de démontrer aux agents de voyages que la destination répond aux attentes et aux besoins de certains touristes français.
6. Prise de congé adéquate entre partenaires commerciaux.
7. Signature et fonction du signataire.

ACTIVITÉ 6. **Lisez cette lettre publipostage de *Suisse Tourisme*, organisme de promotion de la destination Suisse, adressée à une famille française.**
Comletez cette lettre avec les mots suivants : *combien, Chère Famille Dubille,vous pouvez gagner, et à bientôt en Suisse., Vous trouverez dans la brochure, les montagnes enneigées, Directeur Général, C'est pourquoi, répondez à.*

Genève, le 03 novembre 2013

Familles : la Suisse vous accueille !

_____

Les vacances d'hiver approchent. Comme vous le savez, la Suisse a une longue tradition d'accueil et de convivialité.

_____ les familles sont les bienvenues chez nous en Suisse.

La Suisse, c'est un pays où petits et grands apprécient les stations de sports d'hiver sans voitures, _____ **,** les lacs limpides et la faune sauvage.

_____ ci-jointe de nombreuses idées pour vos vacances : des logements pour les familles, des activités sportives et des excursions pour tous.

Enfin, _____ une semaine de vacances d'une valeur de 1000 euros dans une station familiale en Suisse.

Pour cela, _____la question suivante : _____ y a-t-il de sommets de plus de 4000 mètres d'altitude en Suisse ?

Bonne chance _____ **.**

Jurg Schmid

_____

Genève, le 03 novembre 2013

Familles : la Suisse vous accueille !

Chère Famille Dubille,

Les vacances d'hiver approchent. Comme vous le savez, la Suisse a une longue tradition d'accueil et de convivialité.

C'est pourquoi les familles sont les bienvenues chez nous en Suisse.

La Suisse, c'est un pays où petits et grands apprécient les stations de sports d'hiver sans voitures, ***les montagnes enneigées,*** les lacs limpides et la faune sauvage.

Vous trouverez dans la brochure ci-jointe de nombreuses idées pour vos vacances : des logements pour les familles, des activités sportives et des excursions pour tous.

Enfin, ***vous pouvez gagner*** une semaine de vacances d'une valeur de 1000 euros dans une station familiale en Suisse.

Pour cela, ***répondez à*** la question suivante : ***combien*** y a-t-il de sommets de plus de 4000 mètres d'altitude en Suisse ?

Bonne chance ***et à bientôt en Suisse.***

Jurg Schmid

Directeur Général

UNITÉ 7
INFORMER À L'OFFICE DE TOURISME

GÉNÉRALITÉS

La mission d'information à l'Office de tourisme de Paris

Office de tourisme/ syndicats d'initiative : organisme d'information et de promotion touristique. Les OT-SI sont chargés d'accueillir les touristes, d'informer sur les possibilités d'hébergement (propose des solutions d'ébergement dans différents hôtels), sur les richesses touristiques locales, d'animer des manifestations culturelles et des visites guidées.

Логотип «Турсправки»

Вывеска справочной для туристов в небольших городах и деревнях

En France, le premier syndicat d'initiative est né à Grenoble en 1889. Aujourd'hui, le pays compte quelque 3 500 offices de tourisme et syndicats d'initiative (OT-SI).
Ce sont des organismes associatifs financés par les cotisations de leurs membres (professionnels du tourisme, commerçants) et les subventions de la municipalité (ville) représentée.

Les OT-SI sont chargés d'accueillir les touristes, d'informer sur les possibilités d'hébergement, sur les richesses touristiques locales, d'animer des manifestations culturelles et des visites guidées.

Outre cette mission d'accueil et d'information, les offices de tourisme des grandes villes remplissent une mission de promotion essentielle : participation à des salons professionnels, organisation de voyages de presse, d'éductours (voyages d'étude pour les agents de voyage) et de campagnes publicitaires.

Depuis 1992, sous réserve de ne pas concurrencer les agences de réceptif, ils peuvent également concevoir et commercialiser des forfaits et des produits touristiques locaux.

Ils sont classés en cinq catégories : syndicats d'initiative, offices de tourisme 1*, 2*, 3* et 4*. Ces critères de classement dépendent de la qualification linguistique du personnel (bilingue ou trilingue), de la documentation mise à disposition (locale, régionale ou nationale), de la localisation et de l'équipement des locaux, des périodes

et des heures d'ouverture, des divers services proposés (change, promotion, ventes de guides et de souvenirs...).

À titre d'exemple et parce que Paris reçoit chaque année plus de 20 millions de visiteurs, nous examinerons comment l'Office de tourisme de Paris, qui renseigne chaque année plus de 6 millions de personnes, remplit sa mission d'information.

• **Ses bureaux d'accueil** sont ouverts 7 jours sur 7. 40 agents d'accueil multilingues répondent en 10 langues à toutes les questions touristiques sur Paris et sa région. Ils proposent également des produits sélectionnés et des services.

• **Son central d'information téléphonique** tenu par des agents d'information répond à toute question 7 jours sur 7 et traite plus de 550 appels par jour.

• **L'information culturelle** est également relayée par des répondeurs téléphoniques en français, anglais, allemand et en japonais.

• **Son site Internet** www.paris-touristoffice.com au service du grand public et des professionnels. Les internautes peuvent télécharger des brochures électroniques proposées en plusieurs langues. Le développement des brochures en ligne permet de réduire les coûts et de mettre à jour plus facilement les informations.

• **Son adresse Minitel** *3615/3617 OTPARIS*, toujours consultable.

• **Ses brochures** en différentes langues (plus de 2,5 millions d'exemplaires par an). Ces publications répertorient l'ensemble des infrastructures touristiques parisiennes dans le domaine du tourisme de loisirs, d'affaires ainsi que sur les événements et manifestations de la capitale. Ces brochures, coûteuses, sont parfois payantes pour éviter le gaspillage.

• **Traitement du courrier touristique :** l'Office répond à plus de 40 000 lettres par an.

• **Ses mâts** [mat] **d'affichag**e, situés dans les principaux arrondissements de Paris, signalent les manifestations majeures.

• Festivals et manifestations culturelles

Les festivals sont des manifestations artistiques, en général relatives à un thème ou à un art : musique, opéra, danse, théâtre, cinéma... Le succès d'un festival dépend du prestige des artistes. Il dépend aussi des lieux et de la saison. *Exemples : Festival de Cannes pour le cinéma, Festival d'Avignon pour le théâtre.*

Les carnavals, hérités d'un folklore authentique, peuvent représenter à eux seuls un grand attrait touristique. *Le carnaval de Rio de Janeiro a un rayonnement international, celui de Venise, un rayonnement européen, tandis que celui de Nice attire principalement des Français.*

Les fêtes et les spectacles folkloriques sont l'expression des cultures locales et des différentes ethnies et religions. On trouve les célébrations religieuses, les fêtes liées aux travaux champêtres, les jeux, chants et danses traditionnels. Sans oublier les fêtes nationales et historiques. *Exemples : Fête de la bière à Munich, Veillée de la Saint-*

Jean en Suède, Fête du Nouvel An chinois dans tous les pays d'Asie, Fête du 14 Juillet en France.

Les grandes expositions organisées dans des musées ou des lieux prestigieux sont temporaires et, au-delà d'un événement culturel, constituent un produit d'appel touristique. *Exemple : L'exposition L'impressionnisme à Amsterdam (278 500 visiteurs), l'exposition Sang et Arènes à Rome (1 400 500 visiteurs).*

LEXIQUE

• **Visiteur** (m) : personne qui s'informe auprès d'un organisme de promotion touristique, désigne aussi une personne en vacances pour moins de quatre mois.
• **Agent d'accueil** (m), **hôtesse d'accueil** (f) : employé d'un office de tourisme ou d'un aéroport chargé d'accueillir et de renseigner les touristes. *Adressez-vous à l'hôtesse.*
• **Plateau téléphonique** (m) : centre chargé de recevoir et d'émettre de nombreux appels téléphoniques pour vendre des services.
• **Visite guidée** (f) : visite d'un site touristique qui est commentée par un guide.
• **Excursion** (f) : visite d'un site touristique d'une durée maximale d'une journée.
• **Manifestation** (f) : événement culturel ou sportif.
• **Programme des manifestations** (m) : liste des manifestations.
• **Calendrier des manifestations** (m) *:* liste des manifestations avec la date à laquelle ces manifestations ont lieu.
• **Indicateur horaire** (m) : brochure qui contient des renseignements sur les heures de départ et d'arrivée des avions, trains et bateaux.

COMMUNICATION
« BIEN INFORMER »

Touristes demandent de renseignements :
« - Bonjour, je voudrais des renseignements. Je cherche l'Hôtel Mirage/ un hôtel... »
• Soyez à l'écoute du visiteur. N'hésitez pas à poser des questions pour préciser sa demande. Écoutez pour bien informer.
• Rassurez le visiteur et personnalisez vos réponses :

Touriste : Il n'y a pas de visite guidée aujourd'hui ?
Agent d'accueil : Si, vous avez une visite à 15 heures.

Hôtesse d'accueil : Office de tourisme, bonjour.
Touriste : Bonjour, madame. Je voudrais avoir des renseignements sur les manifestations que vous proposez cette semaine.

Hôtesse d'accueil : Le festival Musique et Patrimoine se tiendra du 5 au 18 mai. Au programme, de nombreux concerts de musique baroque et sacrée se dérouleront dans des châteaux, musées et églises de la région.
Hôtesse d'accueil : Je vous conseille d'aller voir au musée d'art moderne l'exposition :
• que nous organisons.
• qui a lieu du 5 au 25 juillet.
• qui est ouverte jusqu'à 22 heures.
Hôtesse d'accueil : C'est une pièce de théâtre :
• que je conseille aux touristes étrangers.
• qu'on joue à 20 heures au château.
• qui est très intéressante.

DIALOGUES

« S'INFORMER À L'OFFICE DE TOURISME »

1

A (*Hôtesse d'accueil*) **:** Office de tourisme, bonjour.
B (*Touriste*) **:** Bonjour Madame.
A : Je peux vous aider ?
B : Oui, je cherche un hébergement pour la nuit.
A : Il y a deux hôtels : l'hôtel du Nord a une étoile, et l'hôtel Bellevue a trois étoiles. Il y a aussi le gîte « La Bastide » et le camping.
B : Je choisis l'hôtel Bellevue.
A : Très bien. Pour aller à l'hôtel Bellevue, vous prenez la rue René Clair à droite, jusqu'au bout. Puis, vous tournez à gauche, c'est l'avenue Denis Diderot. Vous continuez tout droit pendant dix minutes, c'est au numéro 52.
B : Merci, Madame.
A : Je vous en prie. Bon séjour !

2

B (*Agent d'accueil*) **:** Bonjour, que puis-je faire pour vous ?
A (*Ttouriste*) **:** Bonjour, Monsieur.
Excusez-moi, je suis à Tours pour les vacances et je voudrais connaître les lieux à visiter. Pouvez-vous me renseigner ?
B : Oui, bien sûr. Alors, vous pouvez aller visiter la basilique Saint-Martin, le musée des vins de Touraine ou le Palais des Archevêques, par exemple. Il y a aussi tous les châteaux de Touraine comme le château d'Amboise, de Chenonceau ou le château de Chambord...
A : Ah, très bien. Et pouvez-vous m'indiquer le chemin pour aller visiter
la cathédrale ?
B : Oui, c'est très simple. Vous sortez de l'office, vous prenez à droite le long de la rue Bernard Palissy, puis au bout, vous ailez voir un parc.Vous prenez encore à droite, puis à gauche et vous la verrez !
A : Très bien, merci beaucoup !
B : Je vous en prie. Au revoir, Monsieur.

ACTIVITÉ 1. **Les agents d'information de l'office de tourisme de Paris assurent un accueil téléphonique 7 jours sur 7. Lisez quatre demandes de renseignements :**

Demande n◦ 1

Le touriste souhaite des renseignements sur les transports en commun.
Touriste : Bonjour, je suis allemand et j'irai en France le mois prochain. Je vais rester trois jours à Paris. Il n'y a pas d'abonnement pour utiliser les transports en commun?
Agent d'information : Si bien sûr, il existe la carte Paris-Visite. C'est un forfait qui permet une totale liberté de déplacement à Paris et en Île-de-France.

Demande n◦ 2

Le touriste demande des renseignements sur l'accès à l'aéroport.
Touriste : Bonsoir, je suis chez des amis à Paris, boulevard Haussmann, près des grands magasins. Demain, je dois aller au Sénégal. Je partirai de l'aéroport d'Orly. Qu'est-ce qu'il y a comme moyen de transport entre Paris et Orly ?
Agent d'information : Pour vous, le mieux c'est d'aller au terminal des cars Air France, sur la place des Invalides. Vous avez un car qui part toutes les 12 minutes et le trajet dure environ 30 minutes.

Demande n◦ 3

Le touriste se renseignes sur les démarches à faire en cas de vol ou de perte d'un objet.
Touriste : Allô, allô... je suis dans la rue de Rivoli en face du musée du Louvre. On m'a volé mon passeport et de l'argent. Qu'est-ce que je dois faire ?
Agent d'information : Vous devez faire une déclaration de ce vol au commissariat de police. Dans le quartier du Louvre, il y a un commissariat qui se trouve sur la place du Marché-Saint-Honoré.

Demande n◦ 4

Le touriste pose une question sur le pourboire.
Touriste : Bonjour, je viens des États-Unis. Chez nous au restaurant ou à l'hôtel, on donne des pourboires, et ici comment ça marche ?
Agent d'information : Ici, le service du personnel est toujours compris dans les tarifs des hôtels et des restaurants (environ 15 % du prix total). Le pourboire n'est donc pas obligatoire. Mais si vous êtes satisfait du service, vous pouvez laisser un pourboire.

ACTIVITÉ 2. **Félix Grimaud est agent d'accueil à l'office du tourisme du Québec à Paris. Il renseigne un premier visiteur.**

a. Lisez le dialogue et completez le tableau suivant.

A (*Visiteur 1*) **:** Bonjour, je souhaite aller au Québec cet été pour faire de la randonnée. Qu'est-ce que vous avez comme documentation ?

B (*Pprofessionnel*) **:** Nous n'avons pas de brochure spéciale randonnée mais dans la brochure *Les parcs du Québec,* vous trouverez des idées d'itinéraires.

A : Merci. Et pour se loger, qu'est-ce que vous conseillez ?

B : D'abord, si vous regardez notre *Guide pratique du Québec,* vous trouverez différentes formules d'hébergement, du camping à l'hôtel. Vous voyez, page 21.

A : Bien, bien, je vous remercie.

B : Et n'hésitez pas à nous contacter si vous avez d'autres questions...

Sur quoi se renseigne le visiteur ?	**Quelle est la réaction du professionnel ?**	**Quelle documentation remet-il ?**
□ L'hébergement	□il donne de la doculentation	□Guide pratique du Québec
□ La restauration	et ne fait pas de commentaires.	□Manifestations touristiques
□ Les transports	□il donne de la doculentation	□À la conquête de l'hver
□ Le thème du séjour	et fait de commentaires.	□Les parcs du Québec
	□il vend une prestation.	□Golf Québec
		□Chasse et pêche au Québec

b. Félix Grimaud renseigne un deuxième visiteur. Que demande ce visiteur ? Quelle est la réaction de Félix Grimaud ? Quelle documentation remet-il ?

A (*Visiteur 2*) **:** Bonjour, je cherche de la documentation sur les meilleurs endroits pour pêcher.

B (*Pprofessionnel)* **:** Vous connaissez le Québec ?

A : Non, mais j'ai toujours rêvé d'aller pêcher au Québec.

B : C'est vrai que le Québec est idéal pour la pêche et la chasse. Alors, vous cherchez un voyage organisé ou vous préférez voyager seul ?

A : Je préfère un voyage organisé.

B : Voici notre brochure *Chasse et pêche.* Vous voyez par exemple, vous avez des propositions de forfaits. Si vous êtes intéressé, vous avez les coordonnées des agences à contacter. Et bien sûr, nous sommes à votre disposition si vous avez besoin d'aide.

A : Merci bien monsieur.

_____

RÉPONSES ATTENDUES

Sur quoi se renseigne le visiteur ?	Quelle est la réaction du professionnel ?	Quelle documentation remet-il ?
■ L'hébergement	□il donne de la doculentation	■Guide pratique du Québec
□ La restauration	et ne fait pas de commentaires.	□Manifestations touristiques
□ Les transports	■il donne de la doculentation	□À la conquête de l'hver
■ Le thème du séjour	et fait de commentaires.	■Les parcs du Québec
	□il vend une prestation.	□Golf Québec
		□Chasse et pêche au Québec

ACTIVITÉ 3. **Martin Dubrac est agent d'accueil à l'office de tourisme de la ville de Saint-Roche. Il prend connaissance du calendrier des manifestations suivant et il sélectionne des manifestations en fonction des dates de séjour, du profil et des goûts du visiteur.**

Mois	Date	Nom de l'animation	Nom de l'animation	Lieu
Mars	1-7	Médifilm	Festival international du film médical	Palais des Congrès
Mars	13	Carnaval des enfants	Défilé costumé des enfants pour fêter Mardi gras	Centre-ville
Avril	1-28	Les Œufs en folie	Exposition d'œufs de Pâques géants en chocolat	Galerie du châtteau
Avril	1-30	Tournoi de tennis	Rencontres internationales junior de tennis	GymnaseYannick-Noah
Mai	19-20	Les Boules d'or	Concours de pétanque	Complexe sportif des Violettes
Juin	1-30	Les nuits du patrimoine	Spectacles (pièces de théâtre et concerts) dans des lieux du patrimoine	Église, cathédrale et châtteau
Juillet	1-3	Festival de la gourmandise	Grand marché de produits régionaux	Grande Halle
Juillet	14	Fête nationale	Feu déartifice et bal populaire	Place de l'Hôtel–de-ville
Août	7-21	Les musicales	Festival international de musique et danse folkloriques	Rues et parcs
Août	15	Fête de l'Assomption	Procession aux flambeaux et pélerinage	Église Notre-Dame-de-Lorette

Afin de mieux renseigner les touristes, il prépare un calendrier thématique. Classez par thème les manifestations du programme dans le tableau suivant. Lisez chaque ligne du calendrier : *Du 1 er au 7 mars le festival international du film médical Médifilm aura lieu au Palais des Congrès.*

Thèmes	Nom de l'animation
Fêtes	Carnaval des enfants, Fête nationale, Fête de
Cinéma	Médifilm
Gastronomie	Les Œufs en folie, Festival de la gourmandise
Musique	Les nuits du patrimoine, Les musicales
Sports	Tournoi de tennis, les Boules d'or
Théâtre	Les nuits du patrimoine

ACTIVITÉ 4. **Martin Dubrac répond à une demande de renseignements téléphoniques. Lisez le dialogue et répondez aux questions.**

a. Qui téléphone à Martin Dubrac et pour obtenir quels renseignements ?
b. Quelles sont les dates de séjour de la famille ?
c. Quelles manifestations Martin Dubrac propose-t-il et pourquoi ?

A (*Agent d'accueil*) **:** Office de tourisme de Saint-Roche, bonjour !
B (*Mme Pigot*) **:** Bonjour, je voudrais avoir des renseignements sur les manifestations dans votre ville.
A : Pour quelle période ?
B : Pour les vacances de Pâques, du 20 mars au 5 avril.
A : Quel type de manifestation recherchez-vous ?
B : Des activités pour toute la famille. On viendra à Saint-Roche avec nos deux petits-enfants de six et huit ans.
A : Alors à ces dates, nous organisons trois manifestations : le carnaval des enfants, l'exposition *Les Œufs en folie,* et le tournoi de tennis.
B : Le carnaval des enfants ?
A : C'est un défilé costumé qui se déroule dans les rues du centre-ville. Les enfants qui le souhaitent participent le matin à un atelier pour fabriquer leur costume et ensuite défilent l'après-midi.
B : Et cette exposition *Les Œufs en folie,* qu'est-ce que c'est exactement ?
A : C'est une exposition d'œufs géants en chocolat que nous présentons chaque année avant Pâques.
B : Bien... merci beaucoup pour tous ces renseignements.
A : Si vous le souhaitez, je peux vous envoyer notre brochure des manifestations.
B : Avec plaisir... Je vous donne mes coordonnées, monsieur et madame Pigot...

RÉPONSES ATTENDUES

a. Qui téléphone à Martin Dubrac et pour obtenir quels renseignements ?
C'est Madame Pigot qui téléphone à l'office de tourisme. Elle est grand-mère de deux enfants de 6 et 8 ans.

b. Quelles sont les dates de séjour de la famille ?
Du 20 mars au 5 avril, pendant les vacances de Pâques.

c Quelles manifestations Martin Dubrac propose-t-il et pourquoi ?
Martin Dubrac, agent d'accueil à l'office de tourisme, propose trois activités adaptées à toute la famille : les grands-parents et leurs petits-enfants de 6 à 8 ans : le carnaval des enfants, l'exposition d'œufs de Pâques géants en chocolat (les Œufs en folie), et le tournoi de tennis.

ACTIVITÉ 5. **Vous travaillez pour un organisme de promotion touristique de votre pays. Écoutez les questions des touristes et répondez.**

Touriste 1 : Quel temps fait-il en août ?
Touriste 2 : Nous souhaitons découvrir votre pays en famille pendant un mois. Quel moyen de transport conseillez-vous ?
Touriste 3 : Ma femme et moi, nous comptons passer trois jours dans votre belle capitale. Quelles visites pouvez-vous suggérer ? Peut-on loger chez l'habitant ?
Touriste 4 : Les restaurants sont chers ? Combien coûte un bon repas au restaurant ?
Touriste 5 : Vous n'organisez pas de visite guidée de votre ville ?
Touriste 6 : Quelles formalités doit-on remplir pour aller dans votre pays (visa, vaccinations) ?

RÉPONSES ATTENDUES

Question du touriste 1 : Ici, il s'agit de renseigner sur le temps à une saison précise. Si laréponse n'est pas très propice au tourisme, il faut tenter de trouver des aspects positifs. Par exemple : En août, c'est la saison des pluies. H fait chaud et humide et c'est aussi le mois des fêtes traditionnelles.

Question du touriste 2 : Il faut poser une question au touriste pour préciser sa demande. Quel âge ont les enfants ? Êtes-vous pressé ? Souhaitez-vous parcourir beaucoup de kilomètres ? Une fois que la demande est plus précise, on peut répondre en conseillant un moyen de transport adapté à la demande.

Question du touriste 3 : La question est précise, on peut répondre directement. Pour les visites, on pourra cependant demander au touriste de préciser ses goûts en matière de visite : Vous aimez les musées ? Vous aimez marcher ?

Question du touriste 4 : La réponse doit être générale et en adéquation avec le niveau de vie du touriste dans son pays. Pour un bon repas, il faut compter... €.

Question du touriste 5 : Dans le cas où il n'y a pas de visite guidée, il faut proposer une autre alternative. Non, nous n'organisons pas de visite guidée mais je peux vous proposer la liste des guides de la ville.

Question du touriste 6 : Il faut faire précesez la nationalité du touriste. Vous avez un passeport français ? Vous n'avez pas besoin de visa.

ACTIVITÉ 6. **Pour voyager en Afrique du Sud, un touriste français doit remplir les formalités suivantes (plusieurs réponses possibles).**

Répondeur de l'office :
- Bonjour, vous êtes en communication avec le répondeur de l'office de tourisme de l'Afrique du Sud. Veuillez patienter.
- Bonjour, vous êtes en communication avec le répondeur de l'office de tourisme de l'Afrique du Sud. Si vous voulez connaître les formalités à remplir pour vous rendre en Afrique du Sud, tapez sur la touche 1.

Voici les formalités que les touristes français doivent remplir pour se rendre en Afrique du Sud :
- avoir un passeport en cours de validité,
- posséder un billet de retour ou de continuation.

Il est également conseillé de suivre un traitement antipaludéen, surtout pour les visites des parcs nationaux.

Vous voulez réécouter les formalités à remplir pour vous rendre en Afrique du Sud, tapez sur la touche 1.

Vous voulez retourner au sommaire, tapez sur la touche étoile.

a. *Être vacciné contre la fièvre jaune.*
b. *Posséder un passeport en cours de validité.*
c. *Avoir un visa.*
d. *Détenir un billet de retour ou de continuation.*
e. *Présenter une invitation officielle.*

RÉPONSES ATTENDUES **b et d.**

ACTIVITÉ 7. **Vous travaillez à l'office de tourisme. À la question d'un visiteur : « Organisez-vous des visites guidées de votre ville ? », la meilleure réponse de l'agent d'accueil est :**

Réponse 1 : « Ah non, non, on ne fait pas de visite guidée. »
Réponse 2 : « Je ne crois pas, mais allez voir ma collègue là-bas ! »
Réponse 3 : « Non, nous n'organisons pas de visite guidée mais dans cette brochure, vous avez la liste des agences qui offrent cette prestation. »
Réponse 4 : « Non, on ne le fait pas. Voyez avec l'agence Vision, mais je ne connais pas ses coordonnées. »

_____

RÉPONSES ATTENDUES Réponse 3.

UNITÉ 8

VOYAGE, VOYAGE...

FORMES DE TOURISME

GÉNÉRALITÉS

Chacun est libre d'avoir ses préférences

Le tourisme en France est une activité importante pour le pays. La France est depuis les années 1990 la première destination touristique au monde. Bien qu'une partie des visiteurs étrangers soit juste en transit (vacanciers d'Europe du Nord se rendant en Espagne, par exemple), une grande majorité vient passer ses vacances en France. S'y ajoute la part des Français qui choisit de rester en France pour les vacances. Parmi les sites les plus visités, on trouve Disneyland, la Tour Eiffel, le Centre Pompidou, le Musée du Louvre, le Château de Versailles, le Mont Saint-Michel, le Centre de Strasbourg et La Rochelle.

- **Tourisme culturel :** secteur professionnel qui comprend les visites guidées des musées et monuments, la fréquentation de festivals et spectacles, et la découverte de parcs et sites naturels.
- **Tourisme d'affaires :** secteur professionnel qui comprend les congrès, les séminaires, l'hôtellerie d'affaires, les salons et les incentives.
- **Tourisme de santé :** secteur professionnel qui comprend le thermalisme et la thalassothérapie.
- **Tourisme équitable :** type de produit touristique qui associe la découverte d'un pays/d'une culture au développement économique local.
- **Tourisme événementiel :** secteur professionnel qui organise des séjours touristiques à l'occasion d'un événement culturel ou sportif.
- **Tourisme gastronomique** : type de produit touristique qui associe la visite d'un pays/d'une région à la découverte des spécialités alimentaires et culinaires.
- **Tourisme ludique :** secteur professionnel qui regroupe les parcs de loisirs.
- **Tourisme rural :** secteur professionnel qui regroupe différents types de séjours à la campagne.
- **Tourisme sportif :** de produit touristique basé sur la pratique d'un ou de plusieurs sports.

L'attractivité touristique de la France s'explique par la grande variété et le nombre important de sites, la diversité des paysages, la richesse du patrimoine historique et artistique, le climat tempéré et la facilité d'accès, mais aussi par l'équipement du pays en structures d'accueil (hôtellerie, parcs d'attractions...) et en infrastructures de transport.

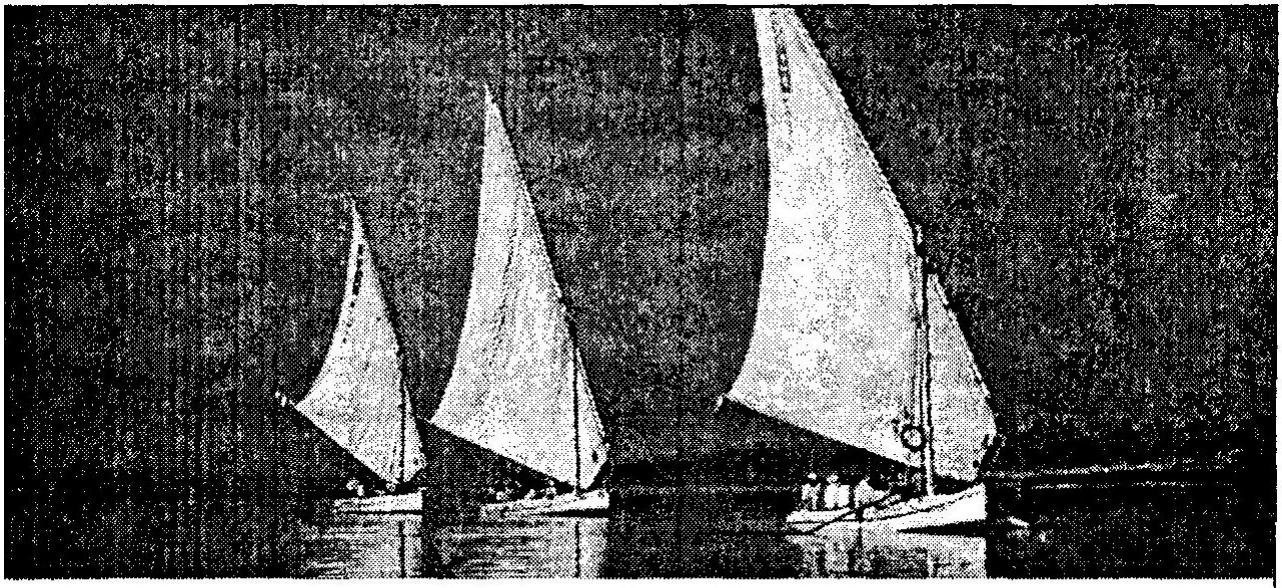
Le secteur du tourisme est important pour la France. La balance entre les dépenses des touristes étrangers en France et celles des touristes français à l'étranger fait

apparaître un solde positif de 12,8 milliards d'euros. Ce solde est moins élevé lorsque le cours de l'euro n'est pas avantageux par rapport aux autres monnaies et qu'il augmente les prix pour les étrangers hors zone euro.

En 2008, 80 millions de touristes étrangers ont visité la France (1er rang mondial) pour 200 millions de nuitées dans les hôtels français. En 2008, le tourisme international a permis de faire 40 milliards d'euros de recettes en France (3e rang mondial derrière les États-Unis, l'Espagne et devant l'Italie). Les activités caractéristiques du tourisme (hôtellerie, cafés-restaurants, camping, agences de voyages, activités liées au tourisme...) emploient près d'un million de salariés.

Un projet « Destination France 2020 » présenté en janvier 2008 prévoit d'augmenter encore le nombre de touristes en France (et les recettes touristiques). *L'Organisation mondiale du tourisme* s'attend à une hausse de 80 % des déplacements de touristes de 2008 à 2020 dans le monde.

À CHACUN SON VOYAGE

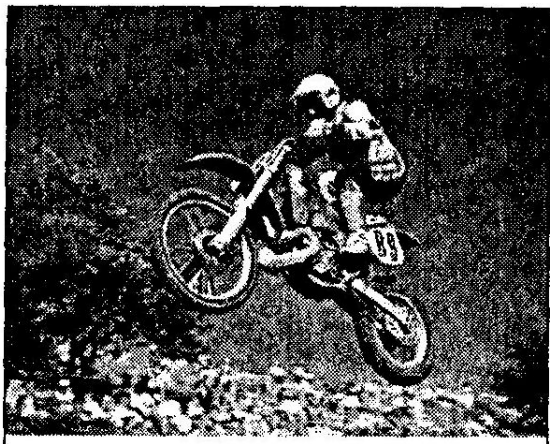


PUCE D'EAU. — Partir à la découverte d'une rivière bretonne, le Blavet*, entre Lorient* et Pontivy* sur la «puce d'eau», un petit bateau conçu pour la randonnée fluviale: longueur 5 m, coque (корпус) en aluminium, voile latine. Les jeunes apprennent les techniques des bateaux de rivière. 13/15 ans, 15/17 ans. Deux ou trois semaines en juillet ou en août, 1600 F ou 2400 F.

Au fil de l'eau, 7, allée des Ormeaux, 92160 Antony.
Tél.: 16 (1) 237-39-69.

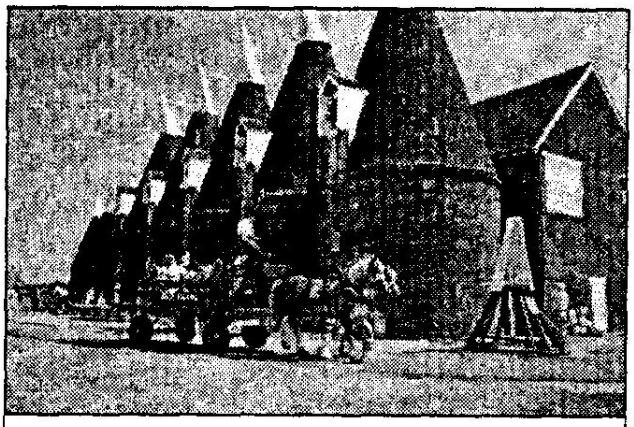
VACANCES À LA FERME. — Soigner les animaux, les nourrir, faire du fromage et du pain. Autres activités: les enfants montent à poney, partent en camping pour une nuit ou se baladent à bicyclette. Les amateurs de jardinage font pousser salades, radis ou autres légumes. 7-13 ans. La Roche (Indre*). Neuf, quatorze ou dix-sept jours en juillet, août ou septembre. 1350F, 2300F, 2800F.

Accueil des jeunes en France. 16, rue du Pont-Louis-Philippe, 75004 Paris. Tél.: 278-04-82.



INITIATION À LA MOTO. — Pour les jeunes n'ayant aucune pratique de la mobylette ou de la moto. Sur des petites machines (49,9 cm^3), on étudie le code de la route, la mécanique, la conduite. Petites randonnées sur chemins communaux. 11/15 ans. Duras* (Lot-et-Garonne*), quinze jours en juillet ou en août, 2 880 F.

Fédération des oeuvres laïques. 24, boulevard de Seine, 92000 Nanterre. Tél.: 725-06-07.



CARAVANE MUSICALE. — Par petites étapes, on parcourt la campagne dans une roulotte tirée par un cheval. L'itinéraire est préparé en fonction des visites d'églises romanes. Des haltes (привал) de trois jours sont ménagées dans les bourgs et les villages pour proposer une animation musicale. 13/17 ans. Le Bois-chaut (Cher*), du 12 août au 2 septembre. 3790 F, voyage y compris.

AREMS, centre culturel, 18170 Le Châtelet-en-Berry. Tél.: 16 (48) 56-32-38.

KARATÉ-CANOË. — Self-défense, karaté et kick-boxing font l'odjet d'un apprentissage de dix jours. L'autre moitié du séjour est consacrée à la pratique du canoë sur l'Allier*. 13/15 ans. Brioude* (Haute-Savoie*), trois semaines en juillet ou en août, 2990 F.

APSPA, 17, place Lafayette, 43100 Brioude. Tél.: (71) 50-00-70.

COMMUNICATION

« COMMENT FAIRE UN VOYAGE ? QUE CHOISIR ? »

• Conseils au voyageur

Vous allez visiter la France. Préparez votre voyage à l'avance.
Choisissez la saison et la période qui vous convient.
Choisissez les sites que vous voulez visiter.
Choisissez les curiosités que vous voulez voir avant tout.
Choisissez les moyens de transport et réserver un billet d'avion/ de train.
Tracez votre itinéraire.

• Billet de train

SNCF BILLET
A composter avant l'accès au train
TARIF A/R CONSERVEZ TOUS VOS BILLETS
GUINGAMP → PARIS MONT 1 ET 2
OLLIVIER/XA
01ADULTE
Dép 18/08 à 20H10 de GUINGAMP
Arr à 23H40 à PARIS MONT 1 ET 2
PERIODE DE POINTE TGV 8796
DEC SEJOUR JOUR DEPART IMPERATIF
Classe 2 VOIT 07: PLACE NO 16
01ASSIS NON FUM
SALLE 01COULOIR
Dép à de ***
Arr à à
Classe *
Prix par voyageur : 46.90
NS25 KNOSO6 :
46.90 :
8C PP 876244214865
08706966183862
:DV 624421486
:BV
:6AEEBE
Prix EUR **46.90
FRF **307.64
PARIS MONT 1 ET 2 240602 19H06
Dossier RLYWHV Page 1/1

DIALOGUSES

1

« Je parts en voyage... »

A : Est-ce que vous aimez voyager?
B : Oui, je suis un grand voyageur. Je fais beaucoup de voyages.
A : Où est-ce que vous allez ? En France ou à l'étranger?
B : Les deux, mais je préfère visiter un pays étranger.
A : Vous préférez partir en voyage seul ou en groupe ?
B : Seul ! Je n'aime pas les voyages organisés!
A : Comment est-ce que vous préparez votre voyage ?
B : D'abord, j'achète un guide touristique du pays où je vais.
Ensuite, je demande des renseignements à une agence de voyages.
Puis, je prends mon billet d'avion ou de train.
A : Qu'est-ce que vous emportez dans vos bagages ?
B : Une carte du pays ou de la région et le plan de la ville où je vais.
A : Est-ce que vous emportez aussi un appareil photo/ un caméscope ?
B : Oui, bien sûr, je fais beaucoup de photos et des films en voyage.

2
« Préparatifs »

A : Chéri, est-ce que tu prends ton appareil photo ?
B : Ah, tu fais les bagages ? Oui... bien sûr ! Nous prenons toujours beaucoup de photos.
A : Regarde, je mets le guide d'Espagne dans mon sac à main, avec le plan de Madrid. Est-ce qu'on a une carte du Portugal ?
B : Oui, regarde, elle est là. Qu'est-ce que je prends ? Mon sac de voyage rouge ou la valise noire ?
A : C'est peut-être mieux de prendre la grande valise noire, non ?
B : Oui, tu as raison. Tiens, je ne trouve pas les billets...
A : Mon chéri, les billets sont là, dans mon sac à main marron.
B : Quand est-ce qu'on part, exactement ?
A : Mon chéri, on part jeudi à 8 heures 15 !
B : Excuse-moi, je suis vraiment fatigué...
A : Oui, je vois !

3
« Hébergement »

A : Pour les vacances, vous allez à l'hôtel ou vous préférez camper?
B : Nous faisons du camping ; avec les enfants, c'est moins cher et c'est plus amusant.
A : Vous avez une tente ?
B : Oui, nous avons une tente et une caravane. La caravane, c'est pour les parents, et la tente, c'est pour les enfants !
A : Vous allez toujours dans le même camping?
B : Non, nous changeons souvent !
A : Et vous?
C : Moi, je préfère aller dans un club de vacances. Tout est organisé (le voyage, le séjour, les activités), tout est compris, c'est plus facile.

4
« Globe-trotter »

A : Cette année nous visitons l'Amériquedu Sud : nous visitons la Colombie, la Bolivie, l'Argentine, le Brésil, le Venezuela, le Pérou, le Chili et l'Equateur.
B : Alors si je comprends bien, vous allezen Colombie, au Venezuela et au Brésil, puis vous passez en Bolivie,vous descendez en Argentine et au Chili, vous remontez au Pérou et vous terminez en Equateur !

MONOLOGUES

Isabelle : Quand je suis en vacances, je fais du tourisme : je visite la ville, les musées, les monuments historiques... Je prends des photos, j'écris des cartes postales à mes amis, j'achète des souvenirs...

Julien : Mon amie adore se promener (= faire des promenades). Moi, je préfère me reposer : dormir, lire tranquillement... et bien manger !

Sarah et Fabien : Pour leur voyage de noces, nous allons prendre le bateau et faire une belle croisière en Méditerranée. Nous allons nous détendre à la piscine, à la salle de gym, au sauna. Au moment des escales, quand le bateau s'arrêtera dans un port, nous ferons des excursions et nous promènerons dans des sites touristiques. Nous visiterons des monuments historiques sous la conduite d'un guide.

Céline : Je voudrais me changer les idées et je vais partir au Maroc en voyage organisé. Comme j'aime beaucoup faire de la randonnée (de la marche sportive), j'ai décidé de faire le tour du pays à pied. Le circuit que j' ia choisi me permettra de parcourir le Maroc en long et en large. Comme j'habite une petite ville du Nord de la France, je serai très dépaysée : je découvrirai des coutumes et des paysages bien différents de sa région d'origine, et très exotiques ! Je me suis déjà renseignée auprès d'agences de voyages et j'ai acheté plusieurs guides touristiques.

Les Verdel : Nous passons nos vacances à la mer. Nous allons à la plage tous les matins. Mon mari aime nager. Et moi, j'aime prendre le soleil. Les enfants jouent dans le sable et ils se baignent. Vers midi, toute la famille pique-nique sous le parasol.

Les Legras : Nous préfèrons aller à la montagne. Nous partons aux sports d'hiver dans les Alpes. Nous sommes contents de prendre l'air, car nous habitons à Paris. Nous faisons du ski dès 9 heures le matin : Etienne, qui est très bon skieur, choisit les pistes rouges ou noires. Mais moi, je suis débutant. Je prends les pistes vertes ou bleues. Toute la journée, nous prenons les remontées mécaniques pour monter au sommet de la montagne.

ACTIVITÉ1.

Situation : Vous voulez partir en vacances avec un(e) ami(e). Vous envoyez un message au voyagiste pour avoir plus d'informations sur le circuit *Découverte en Italie* (voir document *Catalogue de séjour* page 93).

Rédigez le message.

Dans ce message :

- vous expliquez quel séjour vous intéresse ;
- vous posez des questions pratiques sur l'équipement des hôtels (connexion Internet, piscine, restaurant, etc.), la localisation des hôtels, les services inclus et non inclus dans le prix.
- vous posez des questions sur les repas, sur le déroulement du programme et les activités proposées.

MESSAGE AU VOYAGISTE

DE : VOUS
À : *infos@promovoyages.fr*
OBJET :
Bonjour,
Je voudrais avoir des informations sur _____
J'ai lu sur votre brochure que vos hôtels ont 3 étoiles. Je voudrais savoir _____
Concernant le programme, _____
Merci de me répondre rapidement, je voudrais faire ma réservation cette semaine.
Cordialement, _____

RÉPONSES ATTENDUES

Bonjour,
Je voudrais avoir des informations sur le circuit Découverte, culture et histoire en Italie (Florence et Pise). Je voudrais partir avec un ami et nous aimerions vous poser quelques questions avant de réserver.
J'ai lu sur votre brochure que vos hôtels ont 3 étoiles. Je voudrais savoir s'ils sont proches du centre ville et s'ils sont situés dans des quartiers calmes ou plutôt animés. Est-ce qu'ils possèdent des chambres doubles avec des lits séparés ? J'aurais aussi besoin d'une connexion Internet. Est-ce que les hôtels proposés pendant le séjour proposent des connexions dans les chambres ?
Quel type de petits-déjeuners sont servis ? Est-ce qu'il y a des restaurants dans les hôtels ?
Concernant le programme, quelle sera la durée approximative du voyage en bus et combien de temps dure le séjour dans chacune des deux villes ? Je vois sur votre brochure que le séjour est en autonomie. Je voudrais donc savoir si vous mettez à notre disposition des brochures, des plans des villes pour nous aider à organiser nos visites. Est-ce qu'on peut être conseillés à la réception de l'hôtel ?
Merci de me répondre rapidement, je voudrais faire ma réservation cette semaine.
Cordialement, ...

ACTIVITÉ 2.

Vous avez vu sur Internet une publicité pour des voyages et séjours Vous téléphonez pour obtenir plus d'informations et réserver l'un des voyages pour vous et votre petit(e) ami(e). Imaginez et écrivez le dialogue.
Au cours du dialogue, vous allez :
- vous présenter et dire quelle formule vous intéresse ;
- poser des questions sur les activités proposées, sur les services inclus ou non inclus et sur le coût total du séjour ;
- poser des questions sur le contenu du programme ;
- réserver le séjour qui vous intéresse en précisant vos dates.

RÉPONSES ATTENDUES

A (*Agent de voyage*) **:** Promovoyages, bonsoir. Anatole à votre service.
B (*Vous*) **:** Bonsoir Monsieur. J'aimerais avoir plus d'informations sur votre circuit organisé en Tanzanie.
A : Très bien, Monsieur. Il s'agit d'un circuit fantastique de sept jours et six nuits en Tanzanie, comprenant la visite de deux parcs animaliers, le Ngorongoro et le Serengetti, ainsi que deux jours sur l'une des plus belles plages de l'archipel de Zanzibar.
B : Très bien ! C'est à partir de 1 790 euros TTC par personne, n'est-ce pas ?
A : Oui, enfin, cela dépend si vous partez en haute ou en basse saison. À quelle date souhaitez-vous partir ?
B : Eh bien, ma petite-amie et moi, nous voudrions partir en août, du 3 au 10 août prochain.
A : Vous patientez, je vérifie nos disponibilités. Oui, nous avons encore de la place pour cette période. Cependant, le séjour est à 1890 euros parce qu'en août c'est la haute saison.
B : Oui, je comprends. Le séjour comprend bien les vols, les transferts et les repas, n'est-ce pas ?
A : Oui, Monsieur. Seules les entrées dans les parcs animaliers ne sont pas incluses. Vous devrez donc ajouter environ 100 euros par personne pour chaque parc.
B : Mmh, d'accord. J'aimerais réserver s'il vous plaît.
A : Oui, très bien. C'est à quel nom ?
B : Monsieur et madame Pelletier, du 3 au 10 août.
A : Vous pouvez épeler, s'il vous plaît ?
B : Oui, Pelletier, R-E-L-L-E-T-I-E-R.
A : Très bien, Monsieur Pelletier, votre réservation est confirmée du 3 au 10 août pour le circuit d'une semaine en Tanzanie. Je peux vous demander votre adresse électronique, s'il vous plaît ?
B : Oui, bien sûr ! Mon email est *patrickpelletier®hotmail.fr*
A : Très bien, j'envoie dès maintenant à cette adresse un récapitulatif des informations concernant votre voyage ainsi que la facture. Le règlement est à effectuer dans les dix jours. Bonne soirée et excellent voyage !
B : Merci, Monsieur et au revoir !

UNITÉ 9
VENTE D'UN PRODUIT TOURISTIQUE

GÉNÉRALITÉS

• OFFRE TOUISTIQUE D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

Client : Je voudrais partir en Grèce...
Agent de comptoir : Quel type de séjour préférez-vous ? Un autotour ? Un circuit ? Une croisière ?Un hôtel-club ? Une cure de thalassothérapie ?

• Produits touristiques

Voyage individuel à la carte : un vol sec, un forfait (prestation transport + hébergement + restauration + animation), une location immobilière, une location de véhicule, un autotour.
Voyage organisé : un séjour en hôtel-club, un séjour en village de vacances avec ou sans transport, un séjour linguistique, une cure thermale, une cure de thalassothérapie.
Voyage organisé itinérant : une excursion, un circuit, une croisière,une randonnée, un trekking.
Voyage sur mesure : un incentive, un séminaire, un congrès.

• Identifier les produits touristiques

1. Les différents produits touristiques : distinctions générales

• Le produit individuel et le produit de groupe

- Un produit individuel est proposé à un seul individu ou à un groupe de moins de dix personnes (membres d'une famille, groupe d'amis, etc.).
- Un produit de groupe est destiné à dix personnes au moins, qu'il s'agisse d'un groupe constitué avant le voyage (entreprise, club, etc.) ou au moment de l'inscription au voyage.

• Le sur-mesure et le programmé

- Un produit sur-mesure répond à la demande précise d'un client identifié. Le professionnel du tourisme élabore alors un produit particulier.
- Un produit programmé est préparé à l'avance et mis en vente par un voyagiste.

• Le produit à la carte

Pour ce produit, le client prend part à la construction de son voyage. Différentes prestations lui sont proposées (transport, hébergement, restauration, visites, etc.) et il compose son propre menu.

2. Les principaux types de produits touristiques

• **Les séjours.** Les séjours offrent au touriste la possibilité de résider pendant un certain temps dans un lieu déterminé : hôtels, hôtels clubs, clubs de vacances, gîtes, chez l'habitant, etc. La durée du séjour est variable : du court séjour (4 jours au maximum) au long séjour.

• **Les circuits.** Les circuits sont des voyages itinérants qui permettent de découvrir une région ou un pays. Il s'agit soit de circuits accompagnés d'un guide, individuels ou en groupes, soit de circuits individuels comme les autotours ou moyennant l'utilisation de bons d'hôtels (vouchers).

• **Les combinés.** Les produits combinés proposent aux clients l'association de deux types de produits. Par exemple : le circuit-séjour, la croisière-séjour.

• **Les extensions.** Un produit touristique de base est proposé au client, et ce produit peutpar la suite être complète. Exemple : un circuit d'une semaine pouvant être prolongé de deux jours.

• Fiche d'analyse d'un produit touristique

La Fiche d'analyse suivante vous permettra de mieux comprendre et classer les produits touristiques.

Caractéristiques du produit	**Points forts du produit**	**Objections possibles**
Nom du produit : ... **Caractéristiques générales**		
- Le producteur		
- La destination		
- Les dates		
Caractéristiques techniques		
- L'hébergement		
- La restauration		
- Le transport *(aérien, ferroviaire, routier, maritime, fluvial, autre)*		
- Les transferts		
- Les visites		
- L'accompagnement		
- Le guidage		
- Les animations		
- Les options		
- L'assurance-assistance		
Caractéristiques commerciales		
- Le prix		
- Les suppléments		
- Les promotions		
- Les conditions de vente et d'annulation		

• PRODUITS TOURISTIQUES DE DEMAIN

Les nouveaux produits touristiques en plein développement

• La demande des touristes évolue :

- Plus de qualité.
- Plus de respect de l'environnement naturel, culturel et social.
- Plus de déplacements dus aux longs week-ends et au fractionnement des congés.
- Plus de sécurité (une épidémie ou un événement politique ou social peut entraîner une annulation ou un report du voyage).
- Plus d'achats de produoits touristiques spontanés, rapides et de dernière minute via Internet, un ordinateur portable ou la téléphonie mobile.

• De nouveaux produits touristiques se développent :

- Les croisières.
- Les courts séjours.
- L'ébergement haut de gamme avec des loisirs intégrés.
- Les séjours golf.
- Les parcs de loisirs : parcs éducatifs, aquariums, : parcs d'aventures.
- Les séjours de thalassothérapie.
- Les casouns et les machines à sous.
- Le tourisme événementiel : les manifestations sportives (les jeux Olympiques, la Coupe du monde de football, les grands tournois internationaux), les festivals, les fêtes ponctuelles (an 2000, bicentaire de la Révolution) ou régulières (carnavals de Venise ou de Rio, Fête de la bière en Allemagne), les commémorations.
- Le tourisme éthique : voyageur en respectant le site ou le pays visité (respect de l'environnement, de la culture locale et des personnes).
- Le tourisme d'affaires : développement des centres de conférences intégrés à des parcs de loisirs et des complexes d'affaires.

• De nouveaux moyens de distribution et de réservation sont disponibles :

- L'Internet.
- Les agences virtuelles.
- Les plateaux téléphoniques.

QUESTIONNAIRE

1. Quels sont les produits déjà développés dans votre pays ou région ?
2. Quels produits restent à développér ?
3. Comment les produits touristiques sont-ils distribués dans votre pays ?
4. Comment cette distribution va-t-elle évoluer ?
5. Faites le portrait du touriste français de demain.

LEXIQUE

• **Voyage individuel** (m) : produit touristique fabriqué pour une personne ou moins de 10 personnes (famille ou amis).
• **Voyage à la carte** (m) : forfait touristique fabriqué à la demande d'un client à partir de prestations qui sont dans la brochure.
• **Voyage organisé** (m). Voir ***Forfait.***
• **Voyage sur mesure** (m) : forfait touristique fabriqué à la demande d'un client à partir de prestations créées spécialement.
• **Vol sec** (m) : produit touristique qui comprend seulement un voyage en avion.
• **Circuit** (m) : voyage itinérant qui permet de découvrir une région ou un pays.
• **Croisière** (f) : voyage itinérant en bateau.
• **Autotour** (m) : voyage individuel en voiture avec les hébergements réservés à chaque étape.
• **Excursion** (f) : visite d'un site touristique d'une durée maximale d'une journée.
• **Prestation** (f) : service fourni par un professionnel du tourisme à un client.
• **Cotation** (f) : estimation du coût d'une prestation touristique qui donne le détail et le prix du produit. Synonyme = devis.
• **Forfait** (m) : ensemble des prestations touristiques (transport, hébergement, restauration, animations et excursions) proposé à un prix fixe.
• **Transfert** (m) : prestation qui comprend le transport de l'aéroport/la gare à l'hôtel ou bien de l'hôtel à l'aéroport/la gare.
• **Assurance assistance** (f) : prestation comprise dans un forfait touristique pour apporter une aide matérielle en cas d accident (hospitalisation, rapatriement, dépannage de la voiture).
• **Séjour** (m) : prestation touristique qui comprend le transport, la restauration, l'hébergement et l'animation.
• **Séjour linguistique** (m) : prestation touristique qui comprend le transport, la restauration, l'hébergement, l'animation et l'étude d'une langue étrangère.
• **Réservation en ligne** (f): action de réserver un produit touristique *via* Internet.
• **Hébergement** (m) : logement pour touristes (hôtel, hôtel-club, chambred'hôte...).
• **Hôtel-club** (m): hôtel qui propose des nuits d'hôtel avec des animations.
• **Village de vacances :** produit touristique vendu à un prix forfaitaire. Il comprend l'hébergement, la restauration et l'animation sportive ou culturelle.
• **Restauration** (f) : prestation touristique qui concerne les repas.
• **Accompagnant** (m) : personne qui accompagne un participant à un voyage d'affaires; en général, il s'agit du conjoint.
• **Animation** (f) : une ou des activités culturelles, sportives et/ou ludiques.
• **Soirée à thème** (f) : animation organisée autour d'un sujet. Par exemple : soirée brésilienne, soirée magie.
• **Cure thermale** (f) : séjour de soins à base d'eau thermale qui possède des propriétés thérapeutiques.
• **Station thermale** (f) : ville où on trouve des sources d'eau thermale qui sont utilisées pour les soins ou la remise en forme.

• **Cure de thalassothérapie** (f) : séjour de remise en forme par l'action de l'eau de mer, des algues et des boues marines.
• **Cure de remise en forme** (f) : séjour dans un établissement spécialisé où on fait du sport sous contrôle médical et où on se repose.
• **Incentive** (m) : en général, l'incentive couvre toute la gamme des produits du tourisme d'affaires (voyage de stimulation, voyage de motivation...).
• **Séminaire** (m) : réunion de travail qui regroupe le personnel d'une même entreprise.
• **Congrès** (m) : réunion qui regroupe des professionnels du même secteur professionnel et qui rassemble plusieurs centaines de participants venus de tous pays.
• **TTC:** (prix) toutes taxes compreses.

COMMUNICATION

« SE RENSEIGNER ET ORGANISER SON VOYAGE »

SITUATION

Guillaume veut organiser des **vacances** pour sa femme et lui. Il choisit un **séjour en promotion** à Agadir au Maroc. Le séjour est moins cher parce qu'il part **en hors saison**. Il souhaite réserver une chambre double dans un bungalow. Il choisit une **formule** qui comprend le **vol aller/retour**, les **transferts** vers le village et la **pension complète**. La formule ne comprend pas les **boissons** et certaines **activités sportives**. Le visa n'est pas nécessaire et le club règle les **formalités administratives**. Guillaume voudrait faire une excursion dans le parc national, peut être avec un guide. Le conseiller lui dit qu'il va être **dépaysé**.

Guillaume vient de voir une publicité du Club Ned. Il téléphone à un conseiller de l'agence pour avoir plus d'informations et réserver un séjour pour ses prochaines vacances.

OFFRES DERNIÈRE MINUTE

JUSQU'À 30 % DE RÉDUCTION

Club Ned vous propose une sélection de Villages à prix **Tout Compris** pour partir selon vos envies : demain, dans une semaine ou quinze jours...

Profitez de réductions exceptionnelles sur nos séjours dans le bassin médi-terranéen à Agadir (Maroc) et à Dierba (Tunisie). Envie de vacances aux sports d'hiver ? Club Ned a aussi pensé à tous ceux qui aiment la montagne et ses bonheurs enneigés.

N'attendez plus et réservez votre séjour en contactant votre conseiller Club Ned au 08 200 200 08*

* Numéro Indigo (0,11 Euro TTC/min)

DIALOGUE

A (*Le conseiller*) **:** Club Ned bonsoir, Frédéric à votre service.
B (*Guillaume*) **:** Bonsoir monsieur. Je vous appelle pour avoir plus d'informations sur le séjour en promotion que vous proposez à Agadir, au Maroc.
A : Très bien, monsieur. À quelle date souhaitez-vous partir ?
B : En fait, je voudrais organiser des vacances surprises pour ma femme et moi dans deux semaines. Je voudrais partir du vendredi 18 au vendredi 25, c'est possible ?
A : Donc en hors saison, une chambre double, du 18 au 25 octobre.
Je vais vérifier nos disponibilités. Vous patientez quelques instants, s'il vous-plaît ?
... Oui, alors je peux vous proposer notre formule Tous Compris à 890 euros par personne.
B : Oui, c'est ce que j'avais vu sur votre publicité. Pouvez-vous me donner des précisions sur les services inclus dans cette formule ?
A : Eh bien, cette formule exceptionnelle comprend le vol aller/retour et les transferts vers le village ainsi que le séjour en bungalow, en pension complète.
Vous avez aussi accès à la piscine et à notre discothèque. Seules les boissons et certaines activités sportives ne sont pas incluses.
B : Bon, très bien. Est-ce qu'un visa est nécessaire ?
A : Non, votre passeport suffit. Le Club Ned s'occupe de toutes les formalités administratives.
B : Bon, c'est super ! Des excursions sont-elles organisées ? J'aimerais visiter le parc national du Souss Massa.
A : Nous avons des guides francophones très expérimentés qui pourront vous organiser toutes les sorties que vous voudrez. Croyez-moi, vous allez être dépaysé.! C'est un endroit incroyable !!
B : Très bien. Je vais réfléchir un peu et je vous recontacte dans la semaine pour réserver.
A : Bien sûr.monsieur. Je vous conseille quand même de faire vite si vous voulez bénéficier de notre promotion hors-saison. Le Club Ned vous remercie et vous souhaite une bonne soirée !

DOCUMENT N°2

Acheter un billet, un forfait touristique ou bien s'informer sur une destination, c'est possible grâce à Internet. Lisez la page d'accueil du site Internet de l'agence *MONVOYAGE*. Attirez l'attention sur les offres de dernière minute et les infos pratiques pour les futures voyageurs.

AGENCE *MONVOYAGE*		
BILLETTERIE	***Premier distributeur de voyages de loisirs***	
□ Avion	***Pour nous contacter :***	
□ Train	• 400 agences distributrices	
□ Bateau	• un centre d'appels	
	(Tél. : 0 826 826 456 – 0,15 € TTC/min)	
FORMULE	• un site Internet (Vasyvoyages.fr)	
□ Autotours	qui propose toute la billetterie aérienne et	
□ Circuits	les meilleures offres touristiques	
□ Croisières		
□ Hôtels-clubs		
□ Thalassothérapie		
□ Voyages de noces	**Offres de dernière minute**	
□ Week-ends et courts séjours	Vol **Paris/ Athènes**	**184 €**
THÉMATIQUE	**Sénégal**	**664 €**
□ Affaires	15 jours/14 nuits	
□ Groupes	hôtel 3* en demi-pension	
□ Mer		
□ Montagne	**Croisière en Méditerranée**	**40%**
□ Randonnées	7 nuits en cabine extérieure	
□ Sports		
DESTINATION		
□ Afrique	***LA VOYAZINE***	
□ Amérique	Fiches pays	
□ Asie	Cartes	
□ Europe	Vidéos panoramiques	
□ Océanie	Météo	
	Passports/visas	
BUDGET	Conseils santé	
□ Moins de 500 €	Convertisseur de devises	
□ Moins de 1 000 €		
□ Moins de 1 500 €		
□ Plus de 1 500 €		

ACTIVITÉ 1. **Sur son site Internet,** *MONVOYAGE* **explique à sa clientèle ses différentes formules de voyages. Pour chaque présentation, retrouvez la formule de voyage dans la liste suivante :** *autotour, cure de thalassothérapie, circuit organisé, croisière, excursion, randonnée.*

_____

RÉPONSES ATTENDUES

1. Parcourez les mers abord de nos paquebots confortables. Vous serez enchanté(e) par l'ambiance à bord et la qualité des services proposés : ***Une croisière.***
2. Vous exigez une organisation parfaite ? Vasy Voyages s'occupe de tout : itinéraire, hébergement, transports et excursions avec un guide local. Une formule confortable pour s'enrichir : ***Un circuit.***
3. Faites-vous plaisir, partez pour un séjour de remise en forme au bord de la mer ! Tous nos centres sont sélectionnés pour la qualité des soins et des installations : ***Une cure de thalassothérapie.***
4. Vous aimez marcher, l'aventure et les grands espaces ? Seul, en couple, en famille ou entre amis, marcheur débutant ou marcheur expérimenté, vous trouverez dans notre sélection la destination de vos rêves : ***Une randonnée.***
5. Offrez-vous une escapade d'une journée à la découverte d'une région proche de Paris : ***Une excursion.***
6. Voyagez et découvrez à votre rythme, au volant de votre voiture, la destination de votre choix. Et à chaque étape, nous avons réservé votre hôtel : ***Un autotour.***

ACTIVITÉ 2. **Quelle publicité pourrait intéresser les personnes suivantes ?**

1. Mathieu aime la neige et le sport. →
2. Éric est très fatigué et n'a pas assez d'énergie pour organiser un voyage. →
3. Lise n'a pas beaucoup de temps et aime visiter des villes historiques. →
4. Jean est passionné par l'Asie et recherche l'aventure. →
5. Florence et Michel aiment la mer, le soleil et les bateaux. →
6. Violaine et Nicolas adorent la marche à pied en montagne. →
7. Baptiste aime la nature, les animaux et le calme.→
8. Annie s'intéresse à l'histoire de France et à l'architecture.→

a. *Séjour de 15 jours en Tunisie. 980 €. Tout compris (avion + hôtel pension cmplète).*
b. *Découvrez l'Auvergne à cheval.*
c. *Randonnée à pied dans les Alpes.*
d. *Ski de fond en Finlande. Forfait (avion + hôtel). 1 200 €.*
e. *Visitez les châteaux de la Loire...*
f. *Croisère dans les îles grecaues.*
g. *Un week-end à Prague. 530 €. Tout compris.*
h. *Visitez L'Asie mystérieuse ! À la découverte de la Thaïlande.*

RÉPONSES ATTENDUES 1.d – 2.a – 3.g – 4. h – 5.f – 6..c – 7.b – 8.e.

ACTIVITÉ 3. **Vous êtes agent de réservation chez** *MONVOYAGE*. **Voici huit nouveaux produits touristiques proposés par** *MONVOYAGE*.

nº 1	nº 2	nº 3
Les bienfaits de la mer en Tunisie, vol aller/retour 4 jours de cure de remise en forme, à partir de 850 €.	**NEW YORK** VOL ALLER/RETOUR + 2 NUITS HÔTEL 3* AVEC LE PTIT DEJEUNER, **469 €.**	**CUBA,** vol aller/retour, 9 jours/7 nuits, **FORMULE CLUB**, à l'hôtel KAWAMA, **1 210 €.**

nº 4	nº 5
TOUR DU MONT BLANC à partir de 399 € 9 jours en pension complète en juillet et août. Marchez de refuge en refuge à la rencontre de ce sommet mythique.	**IRLANDE,** 17 jours au départ de Cherbourg **702 €**. Découvrez l'Irlandeau volant de votre voiture et à votrerythme. À chaque étape, votre chambre d'hôte est déjà réservée.

nº 6	nº 7	nº 8
PANORAMA DE LA CHINE ETERNELLE Pékin-Suzhou-Shanghai Xian-Guilin-Canton Hong Kong forfait 15 jours/ 12 nuits départ de Paris, **2 390 €**, 15 participants minimum.	**Paris/Hanoi/Saigon,** A/R, MALASYIAN AIRLINES, CLASSE AFFAIRES, **1 175 € .**	**LONDRES,** *EUROSTAR,* billet avec réduction de 30% en mai.

Vous devez ajouter ces huit nouveaux produits sur le site Internet de l'agence. Pour cela, vous les classez dans les rubriques correspondantes. Complétez le tableau suivant. Parmi ces huit produits, lequel pourrait intéresser les clients suivants ?

_____

RÉPONSES ATTENDUES

Produits	Billetterie	Formule	Thématique	Destination	Budget	Promo
n° 1	x	Thalasso-thérapie	Mer	Afrique du Nord	Moins 1 000 €	x
n° 2	x	Week-ends et courts séjours	x	Amérique	Moins 500 €	x
n° 3	x	Hôtels-clubs	x	Amérique	Moins 1 500 €	x
n° 4	x	Circuits	Montagne Randonnées	Europe	Moins 500 €	x
n° 5	x	Autotours	x	Europe	Moins 1 000 €	x
n° 6	x	Circuits	Groupes	Asie	Plus 1 500 €	x
n° 7	Avion	x	Affaires	Asie	Moins 1 500 €	x
n° 8	Train	x	x	Europe	x	-30%

1. Jacques et Hélène Sonsino ont deux semaines de vacances d'été. Ils adorent la montagne et la marche à pied. Vous leur conseillez : ***Le tour du mont Blanc.***
2. Mathilde voudrait faire un week-end shopping en Angleterre mais son budget transport est limité. Vous lui conseillez : ***Londres en Eurostar en mai.***
3. Daniel et Laurence sont fatigués. Ils ont une semaine de vacances. Ils veulent se détendre, se reposer au soleil. Vous leur conseillez : ***Les bienfaits de la mer en Tunisie.***
4. Jean-Marie Boyer est à la retraite. Il aime découvrir de nouveaux pays en voyage organisé. Il s'intéresse à l'histoire. Vous lui conseillez : ***Panorama de la Chine eternelle.***
5. L'entreprise d'import-export Benedek veut envoyer un agent commercial au Vietnam. Vous lui conseillez : ***Paris/Hanoi/Saigon.***
6. Chloé et Fabien ont quatre jours de vacances en septembre et un budget de 1 000 euros. Ils ont envie de découvrir une grande ville.
Vous leur conseillez : ***New York.***

UNITÉ 10
RÉDIGER UN CIRCUIT

GÉNÉRALITÉS
MÉTHODOLOGIE DE CONSTRUCTION D'UN ITINÉRAIRE TOURISTIQUE

1. Qu'est-ce qu'un itinéraire touristique ?

Cette expression recouvre plusieurs termes qui sont souvent employés comme synonymes dans le langage courant et qui ont un sens précis dans le secteur touristique.

- *L'excursion :* ce terme suppose la visite programmée de sites touristiques d'une durée relativement brève, en principe inférieure à 24 heures.
- *Le circuit :* ce terme désigne la visite programmée, mais sans notion de durée, de sites touristiques avec retour au point de départ.

2. Techniques de construction d'un itinéraire touristique

Afin de mieux répondre à la demande du client et d'établir un juste inventaire de ses centres d'intérêt, il convient d'abord d'analyser certains facteurs généraux liés à la situation professionnelle de communication. Après ce travail préliminaire, il faudra tracer l'itinéraire.

2.1. Les facteurs généraux

• **Les facteurs techniques** : Il s'agit des moyens de déplacement, de la durée, de la distance, de l'époque du séjour touristique, de la forme de tourisme, individuelle ou collective.

• **Les facteurs sociaux** : Il s'agit de procéder rapidement à une étude de la clientèle.

1. La nationalité et le lieu de résidence : les comportements et les intérêts du client diffèrent suivant la nationalité et le lieu de résidence. Par exemple, contrairement à la clientèle française, les Canadiens francophones sont habitués à parcourir de longues distances en une journée et à limiter la durée des repas à moins d'une heure. De même, la visite du Tyrol en Autriche est moins dépaysante pour un Suisse ou un Français savoyard que pour un Belge, un Sénégalais francophone ou un Breton.

2. Le type de client : S'agit-il d'un touriste d'affaires qui n'intervient ni dans le choix de la destination ni dans le règlement des prestations ? Ou bien est-ce un vacancier qui choisit sa destination et qui règle son séjour touristique lui-même ?

3. La nature du groupe : Un groupe de personnes qui se connaissent est différent d'un groupe constitué par un tour-opérateur. Le choix d'un moyen de déplacement diffère selon que le groupe est plus ou moins nombreux. Si le groupe est important, il faut gérer soigneusement les temps de montée et de descente de l'autocar et prévoir une certaine inertie lors des visites.

4. L'âge : Il peut influencer le choix de l'intensité et de la durée du programme, des activités et des visites, des commentaires et des références culturelles. Des personnes

âgées ont des exigences différentes que celles d'un groupe de jeunes : étapes plus tranquilles, moins de déplacements à pied, rythme des journées plus lent.
5. La profession et la catégorie sociale : Elle donne des indications sur le pouvoir d'achat, le niveau de revenu, le budget du voyage. La clientèle apprécie également un itinéraire équilibré et le soin avec lequel on choisit tel monument plutôt que tel autre. Par exemple, des vignerons français peuvent être intéressés par la visite d'une cave ou d'une brasserie, mais aussi par la découverte du patrimoine architectural ou artistique. Si l'on doit accompagner et guider un groupe de religieux, il faut éviter de leur imposer la visite systématique de tous les lieux de culte de la ville ou de la région parcourue. Mieux vaut se concentrer sur l'un ou sur l'autre.
6. Le niveau d'éducation : C'est un élément qui détermine le degré culturel du commentaire des visites.

• **Les facteurs économiques** : Tous les pays, toutes les régions n'offrent pas les mêmes infrastructures touristiques. Le développement touristique du pays ou de la région facilite ou non la construction d'un itinéraire touristique (état des routes, accessibilité des sites touris tiques, capacité d'hébergement ou de restauration, etc.).

2.2. Les inventaires

Il est nécessaire de hiérarchiser les intérêts en fonction de la clientèle ciblée : intérêt pour le patrimoine artistique et architectural, pour le patrimoine naturel (découverte du paysage et de l'environnement, réserves et parcs naturels), pour le patrimoine immatériel (fêtes et traditions populaires, patrimoine littéraire, lieux de mémoire...), pour le patrimoine gastronomique ou le patrimoine économique (sites industriels, écomusées, visites d'entreprises, etc.).

2.3. Le tracé de l'itinéraire

Le tracé de l'itinéraire doit tenir compte des contraintes liées au moyen de déplacement. Le traceur d'itinéraire doit faire preuve de deux qualités essentielles : le bon sens et la connaissance du terrain. Pour ne pas transformer un itinéraire touristique en marathon impossible, il faut savoir faire des choix.

• BROCHURE DES DESTINATIONS

BROCHURE (F) *:* publication de grand format qui présente les produits touristiques.

• À qui s'adresse une brochure ?

Aux vendeurs et revendeurs, aux clients (particuliers, entreprises, associations, etc.

Une brochure est à la fois un outil de travail et un outil de vente.

• Quelles informations trouve-t-on dans une brochure ?

Une brochure est à la fois un support légal et une vitrine commerciale.

Le tour-opérateur *VASY VOYAGES* édite une brochure détaillée des destinations qu'il commercialise. Voici un extrait de cette brochure.

1.	**RÉPUBLIQUE TCHÈQUE** ***Circuit-découverte*** ***Prix par personne : 540€*** **PRAGUE ET SES ENVIRONS HISTORIQUES** Programme de 6 jours/5 nuits Départ les 06/04,21 /04,04/05 et 31 /05 12 à 40 participants
2.	**Prague, véritable merveille architecturale, ressemble des édifices de styles roman, gothique, renaissance, baroque ou Art Nouveau.**
3.	**JOUR I : PARIS - PRAGUE** Arrivée à Prague en fin d'après-midi. Transfert, accueil et installation dans un hôtel confortable du centre-ville. Dîner tzigane. **JOUR 2: PRAGUE ROYALE** Visite guidée dans le quartier historique du superbe château de Prague. Déjeuner en cours de visite. Retour à l'hôtel en début de soirée. Dîner libre. **JOURS 3: PRAGUE MÉDIÉVALE** Le matin, promenade dans la vieille ville sauvegardée. Déjeuner en cours de visite. L'après-midi, visite commentée du magnifique couvent Sainte-Agnès. Dîner libre. **JOUR 4 : PRAGUE ROMANTIQUE** Dans la matinée, flânerie dans le quartier pittoresque de Mala Strana. Visite de l'église baroque de Saint-Nicolas. Traversée du célèbre pont Charles. Déjeuner en ville. Après-midi et dîner libres. L'après-midi, possibilité de mini-croisière sur la Vltava avec supplément de20€. **JOUR 5: ENVIRONS DE PRAGUE** Excursion au château gothique de Cesky Sternberk. Balade dans la belle ville médiévale de Kutna Hora. Découverte de l'exceptionnelle cathédrale Sainte-Barbe. Déjeuner en cours de /isite. Dîner libre à Prague. **JOUR 6 : PRAGUE-PARIS** Transfert à l'aéroport de Prague et envol pour Paris. ***LE PRIX COMPREND :*** •Le vol Paris-Prague A/R (vols réguliers) •L'hébergement, en chambre double et en demi-pension en hôtel équivalents* •Les visites et excursions mentionnées avec guide local •Les transferts •L'assurance assistance.

4.	***LE PRIX NE COMPREND PAS :*** •Un repas par jour •Les boissons et extra •Les taxes d'aéroport : 36 € à titre indicatif.
5.	**INORMATIONS PRATIQUES** •Formalités : passeport encore valable trois mois après la date de retour •Langue : le tchèque est la langue officielle. L'allemand est la première langue étrangère parlée. •Monnaie : la couronne tchèque (CZK) I € - 30,15 CZK •Heure locale : pas de décalage horaire avec la France (GMT + I) •Climat : continental, pluvieux et chaud en été, froid et neige en hiver. Printemps et automne agréables. •Gastronomie : la cuisine tchèque est surtout à base de viande et de sauce. Le plat national est le rôti de porc accompagné de choux aigre-doux. •Coût de la vie : restaurants catégorie moyenne : 6 à 12 € par repas.

NOTES

1. *Nom et principales caractéristiques techniques du produit* Le nom du produit est attractif, comme le titre d'un article de journal.
2. *L'introduction* est un résumé du produit pour informer et séduir le client.
3. *Le programme* est clair, informatif et valorisant. Il énumère les activités et décrit rapidement les sites touristiques visités. Il est écrit dans un style semi-rédigé où les verbes sont remplacés par des noms. Pour un circuit, il est détaillé jour par jour.
4. *Les avertissements* précisent les préstations incluses ou non dans le forfait.
5. *Les informations pratiques* sont sélectionnées par le tour-opérateur pour aider les clients à préparer leur voyage.

QUESTIONNAIRE

D'après le texte de la brochure, quelles sont les réponses correctes ?

1. Le voyage proposé est :

a. une croisière
b. une excursion
c. un circuit

2. Ce voyage permet aux touristes de visiter :

a. la République tchèque
b. Prague et ses alentours
c. Prague

3. Le thème de ce voyage est :
a. religieux
b. historique
c. sportif
4. Ce voyage est proposé :
a. toute l'année
b. au printemps
c. en automne
5. La formule d'hébergement comprend 6 jourset 5 nuits :
a. en demi-pension en chambre double
b. en pension complète en chambre double
c. en demi-pension en chambre individuelle
6. Le forfait à 540 € comprend principalement le billet d'avion avec :
a. l'hébergement en demi-pension et les excursions
b. l'hébergement sans les repas et les excursions
c. l'hébergement, les excursions et la croisière
7. Pour les repas à leur charge, les participants doivent prévoir un budget compris entre :
a. 30 et 60 €
b. 24 et 48 €
c. 36 et 72 €

RÉPONSES ATTENDUES

1. Le voyage proposé est ***un circuit.***
2. Ce voyage permet aux touristes de visiter ***Prague et ses alentours.***
3. Le thème de ce voyage est ***historique.***
4. Ce voyage est proposé ***au printemps.***
5. La formule d'hébergement comprend 6 jours et 5 nuits ***en demi-pension en chambre double.***
6. Le forfait à 540 € comprend principalement le billet d'avion avec ***l'hébergement en demi-pension et les excursions.*** (Voir « Le prix comprend »)
7. Pour les repas à leur charge, les participants doivent prévoir un budget compris entre ***24 et 48 euros.*** (Voir dans les « Informations pratiques » : un repas coûte entre 6 à 12 €. Sur les 6 jours sur place, les jours 1 et 6 ne comprennent pas de déjeuner).

CATALOGUE DE SÉJOUR
Différents lieux de séjours en France et à l'étranger

SÉJOUR CROISIÈRE

Itinérante ou simplement relaxante, la croisière répond à toutes les attentes. N'hésitez plus et réservez votre séjour croisière pour découvrir autrement le plaisir du bateau !

À partir de **379 €** (TTC/pers)
Paquebot de croisière Louis Majesty
Marseille – Tanger – Casablanca – Cadix – Barcelone

Cette formule comprend 9 jours/8 nuits à bord du paquebot Louis Majesty en pension complète, l'accès aux attractions du bateau telles que la piscine, la discothèque, la salle de cinéma. Les consommations au bar et à la discothèque ne sont pas incluses.

SÉJOUR FAMILLE

Agadir, au sud du Maroc, un paradis pour les familles et les sportifs. Pratiquez des activités variées et participez aux animations si vous le souhaitez et quand vous le souhaitez. Un plaisir à partager en famille… !

À partir de **2 800 €**
(TTC/2 adul. + 2 enf.)
Club vacances – Agadir (Maroc)

Formule Tout Compris 7 jours/8 nuits (pension complète et activités sportives). Un supplément sera demandé pour les cours d'équitation et les cours de golf.

SÉJOUR FORME

Les bienfaits de la thalassothérapie et de l'eau de mer dans un cadre unique sous l'air marin de la Côte d'Azur.

À partir de **690 €** (TTC/pers)
Hôtel Ibis Thalassa – Hyères Provence Côte d'Azur

Cette formule comprend votre hébergement 8 jours/7 nuits en demi-pension + votre cure en centre de thalassothérapie (inclus remise en forme 24 soins / 6 jours, en option : massage aromatique)

SÉJOUR AVENTURE

Circuit organisé : Véritable cocktail d'émotions africaines, ce circuit vous entraînera vers deux des plus beaux parcs animaliers de Tanzanie. Vous continuerez ensuite vers les belles plages de l'Océan Indien et l'archipel de Zanzibar.

À partir de **2 790 €** (TTC/pers)
Arusha, Ngorongoro, Serengetti, Zanzibar (Tanzanie)

Cette formule comprend le vol Paris-Zanzibar A/R, votre hébergement 8 jours/7 nuits en pension complète + le circuit. L'entrée des parcs est à la charge du client (environ 100 €).

SÉJOUR CULTURE ET HISTOIRE

Découvrez deux grandes cités italiennes : Florence et Pise. Un circuit au rythme équilibré et au tarif attractif avec l'avantage d'un séjour sur place en totale autonomie.

À partir de **365 €** (TTC/pers)
Hôtel Santa Maria Novella (Florence – Italie)
Hôtel Repubblica Marinara (Pise – Italie)

Cette formule comprend un aller Paris-Florence et un retour Pise-Paris, le déplacement en bus Florence-Pise, 8 jours/7 nuits en hôtels 4 étoiles avec petits-déjeuners, deux circuits touristiques d'une journée avec guide. Le prix indiqué ne prend pas en compte l'entrée des musées.

ACTIVITÉ 1. **Observez le document** *CATALOGUE DE SÉJOUR.* **Complétez le tableau. Quel type de séjour préférez-vous dans la brochure ? Pourquoi ?**

Type de séjour	Préstation repas	La formule comprend	La formule ne comprend pas

RÉPONSES ATTENDUES

Type de séjour	Préstation repas	La formule comprend	La formule ne comprend pas
FORME	Demi-pension	Hébergement + Cure	Le massage aromatique
AVENTURE	Pension complète	Vol + Circuit + Héberge-ment + Tous les repas	L'entrée des parcs
CULTURE & HISTOIRE	Petit déjeuner	Vol + Bus + Circuit + Hôtel + Petits déjeuners	L'entrée des musées
CROISIÈRE	Pension complète	Séjour de 9 jours/ 8 nuits sur le paquebot + Tous les repas + Accès aux attrac-tions	Les consommations au bar et à la discothèque
FAMILLE	Pension complète	Vol + Hébergement + Tous les repas + Activités sportives	Les cours de golf, l'équitation

COMMUNICATION

ITINÉRAIRE TOURISTIQUE

COMMENT DIRE

Nominalisations en verbe d'action

1. Le groupe partira vers 8 h de l'hôtel. → **Départ** du groupe vers 8 h de l'hôtel.
2. Vous arriverez à Londres à 17 h. → **Arrivée** à Londres à 17 h.
3. La réservation est annulée. → **Annulation** de la réservation.
4. L'avion atterrit à l'aéroport de Roissy. → **Atterrissage** de l'avion à l'aéroport de Roissy.
5. Vous serez hébergés en chambre double. → **Hébergement** en chambre double.
6. Vous vous promènerez en ville cet après-midi. → **Promenade** en ville cet après-midi.

MONOLOGUE

Clients : Nous souhaiterions avoir des précisions concernant le séjour tout compris que vous proposez à Marrakech. Quelles sont les disponibilités à ce tarif pendant les vacances scolaires ? Pourriez-vous nous indiquer le nom de la compagnie aérienne et les horaires ? Nous voudrions également connaître les coordonnées de l'hôtel ainsi que les prestations fournies (climatisation, accès à Internet, piscine, vue, …). D'autre part, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous préciser le lieu des excursions prévues.

DIALOGUE

A (*Agent de comptoir*) : Bonjour madame, bonjour monsieur.
B (*Un couple*) : Bonjour monsieur.
A : Alors, c'est bientôt le départ !... vous avez déjà fait vos valises ?
B : Non, pas encore... on a le temps.
A : Je vous ai préparé vos billets d'avion et les propositions de visites : le premier jour un petit tour sur la Seine sur un bateau-mouche (bateau touristique) et une visite à la Tour Eiffel. Le deuxième jour, le Louvre, accompagnés d'un guide. Vous voyez, c'est un programme très classique
B : Est-ce que nous sommes obligés de rester avec le groupe ?
A : Non, vous êtes complètement libres, mais vous savez, une visite guidée c'est très intéressant et nous choisissons toujours des guides très compétents.
Le troisième jour, vous allez monter sur l'Arc de Triomphe et vous promener sur les Champs-Elysées, la plus belle avenue du monde. Le soir, le spectacle de danse au Moulin Rouge (célèbre cabaret parisien immortalisé par le peintre Toulouse Lautrec) va certainement vous amuser...
B : Je crois que je préfère dîner dans un petit restaurant à Belleville (quartier populaire de Paris).
A : Belleville ?... Ah bon !
B : Oui, mon mari et moi nous n'aimons pas les spectacles trop touristiques.
A : C'est comme vous voulez... Bon, je continue... où en sommes-nous ?... Ah oui !
Le quatrième jour, vous visiterez Notre-Dame de Paris, toujours avec notre guide....
B : Et on va faire une promenade sur l'île Saint-Louis ?
A : Heu... non, ce n'est pas prévu, mais je vous le répète : vous faites ce que vous voulez.
B : Vous comprenez monsieur, pour nous c'est notre deuxième voyage de noces ; alors nous voulons surtout marcher dans Paris, regarder, observer, aller dans les cafés, prendre notre temps...
A : D'accord, d'accord. Bon, eh bien, je vous laisse tout le programme. Regardez-le tranquillement chez vous.
B : Merci.

ACTIVITÉ 2. **Vous travaillez dans une agence de réceptif de votre pays. Vous recevez le fax suivant. Répondez et faites une proposition de circuit.**

1. ***Nom du circuit :*** identifier d'abord la région à visiter, puis donner un nom au circuit en fonction des sites visités.
2. ***Dates conseillées :*** choisir la meilleure période pour voyager entre 5 et 7 jours dans de bonnes conditions.
3. ***Résumé du circuit :*** évoquer les principaux sites à visiter, les thèmes du circuit.
4. ***Rédaction de l'itinéraire jour par jour.***

F A X

De : Vasy Voyages – René Lacane – Directeur de la production
Objet : Demande de circuits

Madame, Monsieur,
Nous souhaitons programmer votre pays dans notre prochaine brochure *Circuits*. Pourriez-vous nous faire une proposition de circuit de découverte de votre pays (ou région) pour une durée maximum de 7 jours ? Merci de nous adresser une proposition sous la forme suivante :
- Nom du circuit
- Dates conseillées
- Résumé du circuit
- Rédaction de l'itinéraire jour par jour

Sincères salutations,
René Lacane

ACTIVITÉ 3. **Relisez l'itinéraire du circuit à Prague. Relevez jour par jour les termes qui correspondent aux différentes catégories du tableau suivant.**

Jour	Indications de temps	Activités	Sites visités	Adjectifs valorisants
Jour 1	En fin d'après-midi	Arrivée/transfert/accueil/installation/dîner	aucun	confortable

RÉPONSES ATTENDUES

	Indications de temps	Activités	Sites visités	Adjectifs valorisants
2	En cours de visite En début de soirée	Visite guidée Déjeuner Retour à l'hôtel Dîner	-Quartier historique du Château de Prague	superbe
3	Le matin L'après-midi	Promenade Déjeuner Visite Flânerie Visite	-Vieille ville -Couvent Ste-Agnès	sauvegardée magnifique
4	Dans la matinée L'après-midi	Traversée Déjeuner Après-midi libre Mini-croisière Dîner Excursion	-Quartier de Mala Strana -Église Saint-Nicolas -Pont SaintCharles -Croisière sur laVitava	pittoresque célèbre
5	En cours de visite	Balade Découverte Déjeuner Dîner	-Château de Cesky Stemberk -Ville de Kutna Hora -Cathédrale Sainte-Barbe	belle exceptionnelle
6	**X**	Transfert Envol	**X**	**X**

ACTIVITÉ 4. **Vasy Voyages commercialise aussi des courts séjours bon marché. Voici la présentation d'un week-end à Amsterdam.**

a. Complétez le texte de la brochure avec les mots suivants :
Prix par personne, une excursion, Le prix comprend, Départ, itinéraire, chambre double, Samedi, Transfert, Arrêt, Paris, Visite.

b. Présentez oralement ce week-end à Amsterdam.
EXEMPLE : Le vendredi, vous partirez de Paris...

Hollande
Week-end découverte : _____ : 99 €

AMSTERDAM ET SA RÉGION
Tous les week-ends
(sauf pour les « ponts » de 3 joursde Pâques, Pentecôte, Fête nationale)

Découverte d'Amsterdam et de sa région à votre rythme et en toute liberté.

Votre _____
Vendredi : _____ de Paris Gare du nord à 23 h 00.
_____ : Arrivée à Amsterdam à la Gare centrale vers 8 h 00. _____ à l'hôtel.
Journée
libre.
Dimanche : Départ à 9 h 00 pour _____ dans une région de polders. _____ à
Volendam, petit port de pêche. _____ d'une fromagerie fermière et d'une saboterie artisanale.
Retour à Amsterdam vers 13 h 00. Départ à 22 h 00 de la Gare centrale pour _____.
Arrivée
à Paris vers 05 h 30 le lundi matin.
_____ *:* Transport, hôtel équivalent 1* en _____ pour 1 nuit, 1 petit déjeuner, excursion à Volendam.

RÉPONSES ATTENDUES

Hollande
Week-end découverte : ***Prix par personne* : 99 €**

AMSTERDAM ET SA RÉGION
Tous les week-ends
(sauf pour les « ponts » de 3 joursde Pâques, Pentecôte, Fête nationale)

Découverte d'Amsterdam et de sa région à votre rythme et en toute liberté.

Votre *itinéraire*
Vendredi : ***Départ*** de Paris Gare du nord à 23 h 00.
Samedi : Arrivée à Amsterdam à la Gare centrale vers 8 h 00. ***Transfert*** à l'hôtel. Journée libre.
Dimanche : Départ à 9 h 00 pour ***une excursion*** dans une région de polders. ***Arrêt*** à Volendam, petit port de pêche. ***Visite*** d'une fromagerie fermière et d'une saboterie artisanale.
Retour à Amsterdam vers 13 h 00. Départ à 22 h 00 de la Gare centrale pour ***Paris.*** Arrivée à Paris vers 05 h 30 le lundi matin.
Le prix comprend *:* Transport, hôtel équivalent 1* en ***chambre double*** pour 1 nuit, 1 petit déjeuner, excursion à Volendam.

ACTIVITÉ 5. **Patricia Villedieu Travaille chez Vasy Voyages. Elle anime une réunion d'information qui présente aux participants leur circuit en Grèce. Écrivez l'itinéraire du circuit sur le modèle du circuit-découverte à Prague.**
Jour 1 : Jour 2 :

Alors, le premier jour, vous vous envolerez de Paris vers 9 heures. Vous arriverez à Athènes en fin de matinée. On vous accueillera à l'aéroport et transférés en autocar climatisé à votre hôtel. Vous vous installerez dans vos chambres et vous déjeunerez en ville. L'après-midi, vous visiterez l'Acropole et vous vous promènerez dans les quartiers pittoresques d'Athènes. En fin d'après-midi, vous retournerez à l'hôtel et le soir vous participerez à un dîner folklorique. Le deuxième jour, vous partirez de l'hôtel vers 9 heures. Vous embarquerez pour la Crète sur notre bateau rapide et confortable. Nous vous logerons en cabine double. Bien sûr, à chaque escale vous découvrirez des sites touristiques exceptionnels et vous dégusterez des produits locaux.

RÉPONSES ATTENDUES

Jour 1

Vol Paris-Athènes, départ à 9 h. Arrivée à Athènes en fin de matinée. Accueil et transfert à l'hôtel en autocar climatisé. Installation et déjeuner à l'hôtel. L'après-midi, visite de l'Acropole. Promenade dans les quartiers pittoresques d'Athènes. Retour à l'hôtel en fin d'après-midi. Le soir, dîner folklorique.

Jour 2

Départ de l'hôtel vers 9 heures. Embarquement sur le bateau pour la Crète. Hébergement en cabine double. Découverte des sites touristiques et dégustation de produits locaux.

UNITÉ 11
MENER UN ENTRETIEN DE VENTE

GÉNÉRALITÉS

Pour vendre ses produits, l'entreprise doit savoir quoi vendre et à qui. Elle doit aussi savoir où vendre, comment vendre, quand vendre, etc. Bref, elle doit connaître son marché. C'est seulement après avoir répondu à ces questions,
c'est-à-dire une fois qu'elle a étudié le marché, qu'elle peut passer à l'action. Dans une deuxième étape, elle prendra des décisions concernant : le produit, le prix, la communication, etc.

Informations spécifiques à chaque produit touristique	**Informations générales Conditions générales de vente**
• Prix • Dates de départ • Destination • Moyens et catégories de transport • Mode d'ébergement, situation, confort et classement • Repas • Description itinéraire • Formalitées police et sanitaires • Visites et excursions comprises et celles avec supplément de prix	• Raison sociale/ adresse/ licence • Conditions de paiement • Conditions d'annulation • Client et producteur • Révision des prix • Contrat d'assurance professionnelle

Pour bien mener un entretien de vente, il faut connaître les différentes étapes.
Voilà ce qu'il faut faire quand un client vient dans l'agence de voyages où vous travaillez :
• Accueillir ce client.
• Saluer ce client.
• Inviter ce client à s'asseoir.
• Écouter et questionner ce client sur ses besoins.
• Proposer à ce client un ou plusieurs séjours.
• Recommander à ce client de réserver son séjour.
• Demander à ce client ses coordonnées pour confirmer sa réservation.
• Dire au revoir à ce client.

• PHASES DE L'ENTRETIEN

<u>Étape 1 :</u> Accueil et prise de contact avec le client

Voix claire et plaisante, sourire, montrer de l'intérêt pour le client...

L'agent de voyages : Bonjour mademoiselle, asseyez-vous. Je suis à vous dans quelques minutes.

<u>Étape 2</u> : Découverte des besoins du client

Écouter et questionner le client sur ses besoins et ses contraintes (budget, santé). Identifier : la destination, le nombre de personnes, les dates et le thème du voyage, le mode de transport, le type d'hébergement et de restauration, les animations.

Le client : On voudrait aller au Kenya.
L'agent de voyages : À quelles dates souhaitez-vous partir ?
Le client : Du 8 au 20 décembre.
L'agent de voyages : Quel type d'hébergement souhaitez-vous ?
Le client : Plutôt l'hôtel.

<u>Étape 3 :</u> Argumentaire de vente

Proposer un produit qui correspond aux besoins du client. Répondre aux objections.

L'agent de voyages : Je vous recommande la croisière en Scandinavie. C'est formidable ! À vos dates de départ, du 2 au 14 juin, les prix sont très intéressants et correspondent à votre budget. Pas de décalage horaire, pas de voyage fatigant et des formalités simplifiées.

<u>Étape 4 :</u> Conclusion de la vente

Proposer au client d'acheter le produit retenu. Récapituler et enregistrer l'inscription. Prendre conqé du client.

Le client : Je prends la formule hôtel-club.
L'agent de voyages : Bien, je récapitule : deux forfaits
d'une semaine à l'hôtel-club Le Belvédère du 2 au 9 août
pour 900 euros. Je fais la réservation à quel nom ?
Le client : DUPUIS.
L'agent de voyages : Bien, monsieur Dupuis, voici votreconfirmation de réservation...

COMMUNICATION
« ENTRETIEN AVEC UN CLIENT »

DIALOGUE

Corinne Cibois est agent de comptoir pour le tour-opérateur Promovoyages.
Elle a un entretien avec une cliente.

B (*Cliente*) **:** Bonjour, je recherche un séjour de thalassothérapie.
A : Partez-vous seule ou accompagnée ?
B : Seule.
A : À quelle période souhaitez-vous partir ?
B : Dès que possible.
A : Bien, je consulte nos offres. Bon, j'ai un s'jour thalasso d'un semaine à Antalya en Turquie. C'est une promotion pour un départ la semaine prochaine.Ça vous intéresse?
B : Oui... pourquoi pas ? Ça coûte combien ?
A : 1 164 euros.
B : 1 164 euros pour une semaine !!!
A : Vous savez, c'est un très beau séjour. Voulez-vous les détails?
B : Oui, je veux bien.
A : Les 1 164 euros comprennent : le vol aller-retour Paris/Antalya plus l'hébergement en demi-pension dans un hôtel 5* plus le programme de soins plus l'assurance assistance. Et il n'y a pas de supplément pour la chambre individuelle. Je vous conseille vraiment ce produit, l'hôtel est superbe, le service impeccable et le centre de thalassothérapie ultramoderne.
B : Ah oui, ça explique le prix.
A : Souhaitez-vous réserver tout de suite ?
B : Écoutez, c'est cher, j'hésite...
A : Voulez-vous que je regarde les offres de thalassothérapie en France ?
B : Oui, s'il vous plaît.
A : Pour les mêmes dates, sur la côte basque par exemple, je peux vous proposer un séjour dans un hôtel 3* en demi-pension au prix de 1 100 euros. Mais le voyage n'est pas compris ! Et il y aura un supplément pour une chambre individuelle !
B : Bien, à ce prix-là, je préfère le séjour en Turquie.
A : Voulez-vous réserver ?
B : Oui.
A : Bien. C'est à quel nom ?
B : Bar.
A : Ça s'écrit comment ?
B : B-A-R.
A : Prénom ?
B : Justine.
A : Adresse ?
B : 18, rue Molière, 75010 Paris.
A : Un numéro de téléphone ?

B : 0142 83 1199.
A : Donc, je récapitule : un séjour thalassothérapie à Antalya à 1 164 euros avec un départ le 7 avril et un retour le 14 avril. Ce prix comprend l'hébergement en chambre individuelle et en demi-pension à l'hôtel Turkiz, le programme de soins, l'assurance assistance et le vol aller-retour Paris/Antalya. Comment souhaitez-vous payer ?
B : Par carte bancaire.
A : Quel est votre numéro ?
B : C'est le 9138 3842 5308 0055.
A : Bien, c'est noté. Je vous envoie par courrier votre facture, votre contrat de voyage et votre convocation à l'aéroport. Je vous remercie et vous souhaite un bon séjour à Antalya.
B : Merci mademoiselle.

Questionner le client sur ses besoins	**Formuler des conseils**
Quelle est votre destination ?/Où vuolez-vous aller ? De quel budget disposez-vous ? Préférez-vous un circuit ou un séjour fixe ? Quel type de séjour préférez-vous ? Un autotour, un circuit, une croisière, un hôtel-club, une cure de thalassothérapie ? À quelle période ?/À quelles dates souhaitez vous partir ? Voulez-vous être en groupe ou indépendant ? Partez-vous seul ou accompagné ? Pour combien de personnes ? Quel type d'hébergement souhaitez-vous ? Quel mode de transport préférez-vous ? Comment désirez-vous prendre vos repas ? Comment désirez-vous prendre vos repas ? Quelles sont vos activités préférées ? Comment voulez-vous payer ?	Je vous propose ... Je vous conseille... Je vous recommende...

EXEMPLE :
Client : *On veut partir 4 jours lion d'ici le week-end prochain, et bien sûr pour pas cher !*
Agent de comptoir : *J'ai juste ce qu'il vous faut : un week-end pour deux à New York à 978 euros tout compris.*

• REMPLIR LE DOSSIER

Lisez le dossier suivant rempli par Corinne

Dossier client n° 23587		
Client	Nom : *BarCarte bancaire*	Prénom - *Justine*
	Adresse : *8, rue Molière*	*75010 Paris*
	Téléphone : *01 42 43 11 9*	
Nombre de personnes	Adulte : *1*	Enfant : *0*
Type de séjour	*Thalassothérapie*	
Dates du séjour	Du : *07.04*	Au : *14.04*
Destination	Pays : *Turquie*	Ville : *Antalya*
Hébergement	Hôtel : *Turquiz* 5*	
Formule :	*Demi-pension*	
Catégorie de chambre	*individuelle*	
Transport	Vol : *aller-retour Paris/Istanbul*	
Assurance	*Assistance*	
Prix	*1 164 euros*	
Mode de paiement	*Carte bancaire*	

• ÉVALUER UN ENTRETIEN DE VENTE

La fiche suivante permet d'évaluer le vendeur d'un produit touristique

Phases de l'entretien	**Bien** **Pourquoi ?** **Comment ?**	**À améliorer** **Pourquoi ?** **Comment ?**
Accueil et prise de contact • Communication verbale (*saluer, accueillir*) • Communication non verbale (*sourire, disponibilité, regarder son interlocuteur*)		
Découverte du client • L'écoute • Le questionnement : identifier les besoins en ce qui concerne la destination, la période de l'année, la durée du séjour, le nombre de personnes, le type d'hébergement, les activités, le budget, etc.		
Argumentaire de vente • Convaincre sur le produit : à l'aide d'une documentation claire et précise, montrer et prouver que les caractéristiques du produit présenté correspondent aux besoins du client.		

• Convaincre de la justesse du prix, si nécessaire : rappeler les désirs du client et mettre en évidence les avantages du produit • Répondre aux objections.		
Conclure • Récapituler et enregistrer la vente. • Savoir accepter le refus, si c'est le cas. • Prendre congé.		

***ACTIVITÉ 1*.** **Une touriste souhaite partir au bord de la mer et prendre soin de sa santé. Vous lui proposez :**

a. Un autotour.
b.Une randonnée.
c. Un cure de thalassothérapie.
d. Une cure thermale.

_____

RÉPONSES ATTENDUES : **c.** Un cure de thalassothérapie.

ACTIVITÉ 2. **Lisez les extraits des entretiens de vente de l'agent de comptoir de *Promvoyages.* Identifiez, pour chaque extrait, à quelle étape de vente il correspond.**

1. « Bien, je vous envoie par courrier votre facture, votre contrat de voyage et votre convocation à l'aéroport. Je vous remercie et vous souhaite un bon séjour en Egypte. »
2. « Bonjour Monsieur, asseyez-vous. Je m'occupe de vous dans quelques minutes... »
3. « Si vous souhaitez partir le 6 avril au Vietnam, je vous propose un circuit-découverte de onze jours avec un départ de Lyon sans supplément pour un prix de 1 615 euros, ça vous intéresse ? »
4. « Bien. La réservation est à quel nom, s'il vous plaît ? »
5. « Vous avez vu un produit moins cher, mais faites attention, notre prix comprend le supplément pour la chambre individuelle et le séjour en pension complète. »
6. « Partez-vous seul ou accompagné ? À quelle période souhaitez-vous partir ? Où souhaitez-vous aller ? »
7. « Promovoyages, bonjour, Corinne à votre service. »

_____

RÉPONSES ATTENDUES :

1. → Étape 4 : Conclusion de la vente
2. → Étape 1 : Accueil et prise de contact avec le client

3. → Étape 3 : Argumentaire de vente
4. → Étape 4 : Conclusion de la vente
5. → Étape 3 : Argumentaire de vente
6. → Étape 2 : Découverte des besoins du client
7. → Étape 1 : Accueil et prise de contact avec le client

***ACTIVITÉ 3*. Deux clients A et B se présentent à l'agence *Promovoyages* où vous travaillez. Cette semaine, l'agence Promovoyages propose deux promotions. Quelle promotion proposez-vous à chaqun des clients A et B ?**

Client A : Homme partant seul. Il aime la mer et les pays chauds. Il est très sportif et pratique le tennis. Il souhaite loger dans un hôtel très confortable. Il aime le luxe mais n'aime pas dépenser. Il souhaite partir dix jours au maximum.

Client B : Couple sans enfant. Ils ont un budget limité. Ils ont toujours passé leurs vacances à la campagne,dans leur famille. Pour la première fois, ils veulent partir en voyage à l'étranger et aller à l'hôtel. Ils ont une semaine de vacances.

PROMOTION 1

ISLA MARGARITA 790 €
Hôtel 5 *
9 jours / 7 nuits
Vol A/R + transferts + hôtel en formule tout compris
(les 3 repas + boissons locales à volonté + activités)

Île de l'archipel des Petites Antilles, Isla Margarita est la perle méconnue de la mer des Caraïbes. Découvrez vite la nouvelle destination à la mode. Nous avons sélectionné pour vous cet hôtel 5* en formule tout compris.

PROMOTION 2

CROISIÈRE EN ÉGYPTE
8 jours / 7 nuits
Vols + bateau 4 * + repas + visites

Une croisière qui combine détente et découvertes culturelles : nécropole de Thèbes, temple d'Abou Simbel, haut barraga d'Assouan, etc.

RÉPONSES ATTENDUES :

Le client A aime le confort, mais il souhaite peu dépenser. Il cherche une destinations au soleil et dispose de 10 jours de vacances au maximum. On lui proposera donc la promotion 1 à790 €.

Les clients B souhaitent partir à l'étranger. Pour un premier voyage, l'Egypte est une très belle destination, riche en soleil et en découvertes culturelles et archéologiques. On leur proposera la promotion 2 à 380 € par personne. La chambre d'hôtel est remplacé par une cabine confortable.

ACTIVITÉ 4. **M. Nastari a une ou deux semaines de vacances. Il aime le confort et les voyages en groupe. Il s'intéresse à l'histoire. Il souhaite visiter la Turquie qu'il ne connaît pas. Quelle proposition lui suggérez-vous ?**

□ Proposition 1. □ Proposition 2. □ Proposition 3.

Proposition 1 : Cette semaine, nous avons une offre exceptionnelle en Turquie !
40 % de réduction sur un séjour de 15 jours dans un hôtel-club 3 étoiles en demi-pension. Pour se reposer et profiter de la mer, c'est fantastique ! Et tout ça pour 350 euros au lieu de 600, billet d'avion compris bien sûr.

Proposition 2 : Alors, pour la Turquie, je vous propose un circuit de 8 jours à partir de 259 euros. Ce prix comprend : le vol, la pension complète dans des hôtels équivalents 3 ou 4 étoiles et toutes les visites guidées. Vous découvrirez le meilleur de la Turquie : Istanbul bien sûr, mais aussi les paysages de Cappadoce et les sources de Pamukkale.

Proposition 3 : Moi, je vous conseille un autotour. Nous vous réservons votre vol Paris-Istanbul aux dates que vous souhaitez. Arrivé à Istanbul, votre voiture de location vous attend. Vous visitez la Turquie à votre rythme et en toute liberté. À chaque étape de votre itinéraire, votre chambre d'hôtel est déjà réservée. Réfléchissez, c'est une formule très agréable.

RÉPONSES ATTENDUES : Proposition 2.

ACTIVITÉ 5. **Faites la suite du dialogue.**

A (*Cliente*) **:** Bonjour Monsieur.
B (*Agent de comptoir*) *:* Bonjour Madame. Que puis-je faire pour vous ?
A : Je voudrais m'offrir un week-end avant les fêtes de Noël mais je ne sais pas où aller...

B : Je vous conseille Strasbourg. C'est une ville qui n'est pas loin de Paris. C'est une ville où il y a beaucoup de marchés de Noël, de fin novembre à fin décembre. C'est magnifique ! Et cette année, c'est la Capitale de Noël...Vraiment c'est une ville que vous aimerez, surtout à cette époque de l'année...
A : Qu'est-ce que vous avez comme formule ?
B : J'ai une formule très intéressante à ...

UNITÉ 12
CONTRAT DE VENTE

• ***CONTRAT :*** accord entre plusierspersonnes fixant les droits et les devoirs de chacun.

AGENCE DE PARIS	**CONTRAT DE VENTE DE FORFAIT TOURISTIQUE**
Participants	M. et Mme GRAZIOLI – 12 rue Petit – 750129 PARIS
Dates	Le 11/04 à 10h19 : départ de Paris pour Londres - Waterloo
	Le 14/04 à 12h23 : retour de Londres – Waterloo pour Paris
Destination	Pays : Grande-Bretagne
	Séjour : Londres
	Circuit :
Hébergement	Mode : hôtel Nom : ofitel St-James Cat. : 4 étoiles
	Chambre : double
Prestations	Logement + petit-déjeuner
	Visites/ excurtions : exclues
Transport	Train Eurostar Classe : 2e classe
Représentant local	Coordonnées remises avec le carnet de voyage
Formalités	Police : carte d'identité
	Santé :
Prix	**Train + 2 nuits** **Total : 1 314 EUR**
	- Forfait de base 475 EUR X 2 PAX
	- 1 nuit supplémentaire 160 EUR X 2 PAX
	- Abonnement 3 jours transport local 22 EUR X 2 PAX
	Assurance annulation 24.50 EUR X 2 PAX **Total : 49EUR**
	Prix total à régulier 1 363 EUR
CONDITIONS D'ANNULATION	
Si le client annule pour une raison grave justifiéz, il sera retenu sur le prix total du voyage :	
30 EUR/ PAX :annulation plus de 30 jours avant le départ	
25 % du prix du voyage : annulation de 30 à 21 jours avant le départ	
50 % du prix du voyage : annulation de 20 à 8 jours avant le départ	
75 % du prix du voyage : annulation de 7 à 2 jours avant le départ	
90 % du prix du voyage : annulation de moins de 2 jours avant le départ	
100 % du prix du voyage :annulation le du départ.	
Date d'achat : le 7 février	
Noms et signatures **client :** M. Grazioli **vendeur :** M. Lonida	

LEXIQUE

• **Contrat** (masculin) : accord entre plusierspersonnes fixant les droits et les devoirs de chacun.
• **Allotement** (m) : accord passé entre une agence de voyages et un hôtel et qui définit un quota de chambres mis à la disposition de cette agence pendant une période donnée.
• **Annulation** (féminin) : action de supprimer la réservation d'un produit touristique (séjour, hôtel, billet).
• **Carnet de voyages** (masculin) : remis au client par une agence de voyages, il comprend : le titre de transport et les bons d'échange pour chaque prestation prévue dans le forfait.
• **Classe** (féminin) : catégorie de place dans un moyen de transport ; *première classe, classe affaires*, *classe économique* pour l'avion ; et *première classe, deuxième classe* pour le train.
• **Forfait** (masculin: ensemble des prestations touristiques (transport, hébergement, restauration, animations et excursions) proposé à un prix fixe.
• **Forfaitiste vendeur** (masculin), **forfaitiste vendeuse** (féminin) : employé(e) d'une agence de voyages chargé(e) de vendre des forfaits touristiques.
• **Formalités** (féminin pluriel) : ensemble des démarches sanitaires et administratives obligatoires à accomplir avant de partir en voyage (demande de passeport et de visa, vaccinations...).
• **Participant** (masculin), **participante** (féminin) 3,1 : personne qui effectue un voyage organisé ou qui participe à un congrès, un séminaire.
• **Passager** (masculin), **passagère** (féminin): personne qui est transportée en avion, en bateau ou en autocar.
• **Pax** (féminin) : abréviation de « passager » ; désigne un participant à un voyage.
• **Prestation** (féminin) : service fourni par un professionnel du tourisme à un client.
• **Questionnaire de satisfaction** (masculin) : questions posées par écrit à un client pour évaluer des prestations.
• **Représentant local** (masculin) : employé d'un voyagiste qui le représente dans un pays étranger.
• **Supplément** (masculin) : somme à payer en plus.
• **Titre de transport** (masculin) : billet.
• **Tour-opérateur** ou **T.O.** ou **tour operator** (masculin) : agence de voyages qui produit des forfaits touristiques. Voir ***Voyagiste.***
• **Transfert** (masculin) : prestation qui comprend le transport de l'aéroport/la gare à l'hôtel ou bien de l'hôtel à l'aéroport/la gare.

COMMUNICATION

« MODIFIER OU ANNULER UNE RÉSERVATION ET PROPOSER DES SOLUTIONS DE REMPLACEMENT »

LE E SCENARIO DE L'APPEL TÉLÉPHONIQUE **• Une agence de voyages annule ou modifie une réservation**	
INTRODUCTION	Formule de politesse
PRISE DE CONTACT	Vérifier l'identité de l'interlocuteur. L'agent de voyages se présente.
RAISON DE L'APPEL	Exposer et justifier la modification ou l'annulation de la réservation d'un séjour. **Les raisons peuvent être les suivantes :** • nombre insuffisant de passagers (circuit, excursion), • intempéries et catastrophes naturelles (*cyclones, tremblements de terre, etc.),* • catastrophes industrielles (*accidents nucléaires, chimiques, etc.),* • troubles politiques et sociaux (*guerres, révoltes, attentats, etc*.), • dangers sanitaires (*épidémies, maladies, etc.).* Présenter ses excuses.
PROPOSITION D'UNE SOLUTION DE REMPLACEMENT	Proposer une date de départ différée ou un produit touristique de remplacement.
CONCLUSION	Récapituler. Remercier et prendre congé.
• Un touriste annule ou modifie une réservation	
PRISE DE CONTACT	Répondre promptement. Annoncer l'identité de son entreprise et la sienne. Ex. : *Toptour, Aline Mercier bonjour.*
ÉCOUTE	Identifier le client Écouter et questionner pour bien comprendre la demande. Recherche le dossier client. Satisfaire ou non à la demande.
RÉPONSE	En cas de refus, se justifier en se référant au contrat de vente. Si possible, proposer une solution de remplacement. *Par exemple :* dans le cas d'une annulation mal remboursée l'agent propose à la cliente de proposer son séjour à un membre de la famille.
CONCLUSION	Récapituler. Prendre congé.

DIALOGUES

1

Mme Besse téléphone à l'agenceToptour pour modifier sa réservation. Quelle est la réponse du professionnel qui répond à cet appel téléphonique ?Lisez le dialogue et complétez la fiche suivante.

A (A*gent de voyages*) **:** *Toptour*, bonjour, Luc à votre service.
B (*Cliente*) **:** Oui bonjour, pourriez-vous me passer Paul, s'il vous plaît ?
A : Bien sûr, de la part de qui ?
B : Madame Besse.
A : Ne quittez pas, je vous le passe.
B : Merci.
A : Madame Besse bonjour, que puis-je pour vous ?
B : Oui... bonjour, je vous appelle pour modifier ma date de départ pour New York, je partirai le 4 septembre au lieu du 3 septembre.
A : Vous avez votre numéro de dossier client ?
B : Oui, c'est le MJH 54 99.
A : Alors le MJH 54 99, départ le 4 septembre au lieu du 3 septembre. Pas de problème pour le billet d'avion. Et pour votre hôtel... c'est aussi possible. Des modifications pour le retour ?
B : Non, non... pas de modification. Je reviens le 10 septembre comme prévu.
A : Bien, je vous envoie votre nouveau contrat de vente.
B : Merci beaucoup.
A : À votre service, madame Besse.

MODIFICATION DE RÉSERVATION
Numéro de dossier client : MJH 54 99
Destination : New York
Vol sec non
Vol + hôtel oui
Date de départ : 04/09
Date de retour : 10/09

2

M. Lonida de l'agence Toptour reçoit un appel de Mme Grazioli. Lisez le dialogue et répondez aux questions suivantes.

A (*Vendeur*) **:** *Toptour*, bonjour.
B (*Cliente*) **:** Allô, monsieur Lonida ?
A : Non, je vous le passe.
B : Michel Lonida, bonjour.
A : Ah, bonjour monsieur Lonida, c'est madame Grazioli à l'appareil, j'ai un problème!

B : Qu'est-ce qui se passe, madame Grazioli ?
A : Mon mari est à l'hôpital depuis ce matin et nous devons partir à Londres dans sept jours.
B : Oh, je suis désolé, c'est grave pour votre mari ?
A : On a eu peur mais heureusement, il sortira de l'hôpital dans dix jours. C'est pourquoi je dois annuler notre voyage à Londres. Vous allez pouvoir me rembourser ?
B : Je vais voir ce que je peux faire. Ne quittez pas, je consulte votre dossier.
Madame Grazioli ?
A : Oui.
B : D'après l'assurance annulation, vous perdez 75 % du prix total.
A : 75 % ! Je ne comprends pas...
B : Vous annulez votre voyage à sept jours du départ, et donc l'assurance vous remboursera environ 340 euros.
A : Mais nous avons payé 1 363 euros !!!
B : Vous pouvez aussi céder ce séjour à deux personnes de votre choix et cela sans frais.
A : Ah oui, c'est une meilleure solution. Je vais demander à mes enfants. Allô, c'est d'accord !
B : Vous avez les noms des personnes qui vous remplaceront ?
A : ui, ma fille et mon gendre : M.et Mme Porcher.
B : Bien, j'ai changé les noms sur les billets et les réservations, et je vous les envoie...

_____

RÉPONSES ATTENDUES

1. Pourquoi Mme Grazioh appehe-t-ehe l'agence Toptour ?
Pour annuler son voyage à Londres, parce que son mari est à l'hôpital.
2. L'agence Toptour remboursera-t-elle les 1 363 euros payés à l'achat ? Pourquoi ?
Non, l'agence Toptour remboursera environ 340 €. Les Grazioli perdront 75% du prix total.
3. Quelle solution de remplacement propose M. Lonida ?
Il propose à Mme Grazioli de donner ce forfait à deux personnes de son choix.
4. Que décide Mme Grazioh ?
Elle accepte et propose à sa fille et à son gendre départir à Londres à sa place.
5. Quelle information M. Lonida modifie-t-il dans le dossier de Mme Grazioh ?
Il modifie le nom des voyageurs sur les billets de train et les réservations d'hôtel.

---

*ACTIVITÉ **1***. **Consultez le document page 109.**
Si le client annule son voyage 7 à 2 jours avant le départ, pour une raison grave ou justifiée, il sera retenu 75 % du prix total du voyage . Si un client qui annule, 4 jours avant son départ, un séjour de 1 000 euros, sera remboursé de : 250/ 750/ 350 ou 300 euros ?

_____

RÉPONSES ATTENDUES 250 euros.

---

*ACTIVITÉ **2***. **Vous êtes agent de voyages dans votre pays. Vous envoyez une télécopie à l'hôtel Concorde Lafayette à Paris pour annuler la réservation suivante.**
Contenu de la réservation :
Référence groupe : STA3
Dates du séjour : 15-17/08 (3 nuitées)
4 pax – 2 chambres doubles

_____

RÉPONSES ATTENDUES

DE : Agence de voyages
À : Hôtel Concorde Lafayette - Service réservation
DATE : 15 juin 20..
OBJET : Annulation réservation réf. groupe : STA3
MESSAGE : Veuillez annuler la réservation pour 4 personnes en chambres doubles du 15 au 17/08, réf. Groupe STA3.
Salutations

Signature

*ACTIVITÉ **3***. **Consultez le document page 109.**
M. et Mme Grazioli achètent un forfait touristique à l'agence *Toptour*. Ils signent le contrat de vente. Lisez-le et dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

1. M. et Mme Grazioli ont acheté un circuit touristique.
2. Les Grazioli passeront trois nuits à Londres.
3. Pour l'hébergement, la formule retenue est la demi-pension.
4. Le voyage des Grazioli coûte 1 363 euros par personne.
5. Si M. et Mme Grazioli annulent leur voyage le 11 avril, ils perdront le montant total du voyage.

_____

RÉPONSES ATTENDUES

1. **FAUX :** M. et Mme Grazioli n'ont pas acheté un circuit touristique mais un séjour train + hôtel à Londres.
2. **VRAI :** les Grazioh passeront 3 nuits à Londres. Les nuits des 11, 12 et 13 avril.
3. **FAUX :** la formule retenue est l'hébergement + le petit déjeuner.
4. **FAUX :** au total, le voyage des Grazioh coûte 1 363 euros pour deux personnes.
5. **VRAI :** si M. et Mme Grazioh annulent leur voyage le 11 avril, c'est-à-dire le jour du départ, ils perdront 100% du prix du voyage.

DEUXIÈME PARTIE
HÔTELLERIE-RESTAURATION

UNITÉ 13
ORGANISATION DE L'HÔTELLERIE EN FRANCE

• Classement des hôtels

REMARQUE : Pour consulter en ligne les normes officielles françaises de classement et les comparer éventuellement à celles d'autres pays, visitez le site Internet du Syndicat des hôteliers français: *http://www.umih.fr/metiers/restaurant.php* et *http://www.tourisme.gouv.fr*

Le classement des hôtels repose sur des critères ou normes techniques dont les plus importants sont : *l'emplacement, l'architecture extérieure et intérieure, l'ameublement, la surface des chambres, les sanitaires, les équipements, les compétences du personnel.*

En France, les hôtels sont classés en six catégories. Ce classement s'exprime en étoiles qui correspondent à des normes de confort, mais ne constituent pas un label de qualité. En termes de confort, le classement se définit ainsi :

HÔTELLERIE COMMERCIALE			
Hôtellerie homologuée ou classée			Hôtellerie non homologuée ou non classée
Hôtel de tourisme			***Hôtel de préfecture***
1	sans étoile :	confort limité	
2	1 étoile :	confort moyen	
3	2 étoiles :	bon confort	
4	3 étoiles :	grand confort	
5	4 étoiles :	très grand confort	
6	4 étoiles luxe :	haut de gamme	
85 % de la capacité hôtelière			**15 % de la capacité hôtelière**

1. L'hôtellerie homologuée ou classée – Les Hôtel de tourisme

L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre des *chambres*, des *appartements meublés* ou *suites* en location à une clientèle de passage ou à une clientèle qui effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, mais qui, sauf exception, *n'y élit pas domicile.*

Il peut comporter *un service de restauration.* Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons. Il est dit « hôtel

saisonnier » lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas neuf mois par an en une ou plusieurs périodes.

2. L'hôtellerie non homologuée ou non classée – Les Hôtel de préfecture

Ces établissements ne sont pas classés suivant les normes officielles du fait de l'insuffisance de leurs installations ou du nombre de chambres inférieur aux normes légales (*minimum 7*). Il s'agit surtout d'hôtels modestes, indépendants et familiaux.

• Les différentes formes de gestion des hôtels

60%	**40%**	
Hôtels indépendants	Chaînes hôtelières	Hôtels franchisés
	Chaînes volontaires	
	Chaînes intégrées	

1. Les hôtels indépendants

Ils représentent 60 % du nombre d'hôtels en France et moins de 50 % de la capacité hôtelière (24 chambres en moyenne). Les hôteliers indépendants sont propriétaires de leur(s) établissement(s) qu'ils gèrent eux-mêmes.

2. Les chaînes hôtelières

Une chaîne hôtelière regroupe des établissements qui présentent un certain nombre de prestations identiques. On distingue 2 catégories de chaînes :
les chaînes volontaires et les chaînes intégrées.

• **Les chaînes volontaires :** qui sont des groupements associatifs d'hôteliers indépendants qui unissent leurs efforts pour proposer de meilleures prestations et lutter contre la concurrence des grands groupes hôteliers internationaux. Chaque établissement garde son caractère personnel, la maîtrise de sa gestion mais respecte une charte à laquelle il a adhéré. Il paie un droit d'entrée et une participation liée au nombre de chambres, à la catégorie, etc. Les actions collectives menées sont multiples : parution d'un guide national et international, label commun de qualité, centrale d'achat et de réservation, publicité, formation du personnel.

Chaînes volontaires - toutes catégories		
Enseigne	***Nombre hôtels***	***Nombre chambres***
Logis de France	3 138	59 460
Châteaux & Hôtels de France	494	10 691
Contact-Hotel	263	7 469
Inter-Hotel	256	11 113
Best Western	247	12 807
Exclusive Hotels	215	7 242
Citotel	184	5 738
Relais du Silence	152	3 548

• **Les chaînes intégrées :** elles développent un réseau national et international d'hôtels de même style et de même catégorie de service afin de créer une image de marque puissante. En France, les chaînes intégrées continuent à se développer. Elles représentent 16 % des hôtels avec 79 chambres en moyenne. Le groupe Accor domine le marché français (Sofitel, Novotel, Mercure, Ibis, Formule 1, Etap Hôtel).

Chaînes intégrées - 0 à 2 étoiles ou assimilé			
Enseigne	***Groupe***	***Nombre hôtels***	***Nombre chambres***
Ibis	Accor	357	31 274
Campanile	Louvre Hotels	327	19312
Formule 1	Accor	284	21 075
Etap Hotel	Accor	245	18 890
Kyriad	Louvre Hotels	213	12 120
Première Classe	Louvre Hotels	207	14 773
Balladins	RMH	160	7 594
B&B	Galaxie	111	7 567
Comfort	Choice Hotels	99	5 433
Villages Hotels	Villages Hotels	59	4 409
Chaînes intégrées - 3 à 4 étoiles ou assimilé			
Mercure Hotels	Accor	280	25 957
Novotel	Accor	124	16 091
Sofitel	Accor	35	6 418
Holiday Inn	Intercontinental	31	4 127
Quality	Choice Hotels	30	1 880
Concorde Hotels	Louvre Hotels	27	4 879

3. Les hôtels franchisés

La franchise est un contrat entre une chaîne hôtelière et un hôtel indépendant. La chaîne hôtelière (franchiseur) apporte à l'hôtel indépendant (franchisé) son image de marque et son savoir-faire : ses méthodes de gestion, ses services commerciaux et de formation du personnel, sa publicité. Le franchisé engage ses capitaux, paie un droit d'entrée et verse une rémunération fixe sur le chiffre d'affaires.

• Les autres modes d'hébergement

Hébergement commercial		Hébergement à caractère social	
Homologué ou classé	Non homologué ou non classé	Hébergement en milieu rural principalement	Hôtellerie de plein air
• Résidence de tourisme	• Meublé de tourisme • Village de vacances • Auberge de jeunesse	• Gîte rural • Gîte d'étape • Chambre d'hôte • Auberge rurale	• Camping et caravaning • Parc de loisirs

1. Les résidences de tourisme

La résidence de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, faisant l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Elle est constituée d'un ensemble homogène de ***chambres***, ***studios*** ou ***appartements meublés avec coin cuisine***, disposés en unités collectives ou pavillonnaires, offerts en location pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois à une clientèle touristique qui ***n'y élit pas domicile***. Elle est dotée d'un minimum d'équipements et de services communs. C'est un moyen terme entre l'hôtel et la location. Il existe 2 types de résidences de tourisme :

- les résidences hôtelières destinées à accueillir tout type de clientèle (loisirs, affaires...) ; citons les enseignes Citadines ou Orion.
- les résidences médicalisées destinées à accueillir de façon passagère ou permanente une clientèle nécessitant un suivi médical ; citons l'enseigne Hotelia.

2. Les meublés de tourisme. Il s'agit de locations (chambres, appartements ou maisons) pourvues de tout l'équipement indispensable et réparties en catégories : normale, confortable ou luxe.

3. Les clubs de vacances. Ce sont des complexes hôteliers qui fournissent aux vacanciers une prestation complète (hébergement, restauration, animation et transport en option). Citons pour exemple le Club Méditerranée ou les hôtels Palladien du tour-opérateur Nouvelles Frontières.

4. Les auberges de jeunesse. Ce sont des établissements bon marché d'accueil pour les jeunes. Sur présentation d'une carte d'adhérent, un hébergement minimal et la possibilité de prendre ou préparer ses repas sont offerts.

5. Les gîtes ruraux. La Fédération française des gîtes ruraux propose différentes formules classées et contrôlées :

- le gîte rural : maison ou appartement meublé loué en milieu rural ;
- la chambre d'hôte : chambre aménagée chez un particulier ;
- le gîte d'étape : pour accueillir les randonneurs pédestres, cyclistes ou équestres.

6. Les parcs de loisirs. Ce sont des terrains aménagés pour l'accueil d'habitations légères de loisirs (chalets, bungalows). Ces établissements disposent aussi de restaurants, de terrains de sports et piscine, de commerces. Citons pour exemple le complexe hollandais tropical *Center Parc.*

LEXIQUE

• **Établissement** (m) : désigne un hôtel ou un restaurant.
• **Hôtel** (m) : établissement ayant de nombreuses chambres où l'on peut dormir en payant. *Nous avons passé une nuit à l'hôtel. L'hôtel offre des services : linge, ménage, petit-déjeuner...*
• **Hôtel particulier** : riche et grande maison ancienne, à plusieurs étages, dans une ville. *Ils habitent un hôtel particulier.*
• **Un hôtelier, une hôtelière :** une personne qui dirige un hôtel. *Nous avons appelé l'hôtelier pour faire une réclamation.*
• **Hôtellerie** (f) : métier des personnes qui travaillent dans un hôtel. *Elle travaille dans l'hôtellerie. Son fils est à l'ÉCOLE HÔTELIÈRE, à l'école qui forme ses élèves aux professions de l'hôtellerie, qui leur apprend à s'occuper d'un hôtel ou d'un restaurant.*
• **Chaîne hôtelière** (f) : groupement d'hôtels de même catégorie portant le même nom commercial (*Mercure, Novotel, Sofitel, Logis de France...*).
• **Indépendant/hôtel indépendant** (m) : hôtel qui n'appartient pas à une chaîne hôtelière. Ce sont principalement des entreprises familiales.
• **Catégorie *(de classement)*** (f) : la catégorie de classement d'un hôtel est exprimée par une unité de classement : *les étoiles, variant de 0 à 4 pour la France et de 0 à 5 pour l'international.*
• **Étoile** (f) : unité de classement des hôtels. *En France, un hôtel de luxe est classé hôtel 4 étoiles luxe.*
• **Centrale de réservation** (f) : bureau chargé de la gestion des réservations pour plusieurs hôtels (hôtels indépendants et chaînes hôtelières).
Synonymes : **centre d'appel**, **plateau de réservation.**
• **Coordonnées** (féminin pluriel) : adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone et de télécopie.
• **Site Internet** (m) : pages électroniques présentant un hôtel ou un restaurant et accessible *via* Internet.
• **Adresse électronique** (f) : adresse d'un hôtel ou d'un restaurant qui permet aux clients de communiquer avec cet établissement *via* Internet.

• ***ATTENTION !***

hôtel des Postes	≠ hôtel de tourisme
hôtel des Monnaies	
hôtels-Dieu	

UNITÉ 14
PRÉSENTER UN HÔTEL

GÉNÉRALITÉS

• Descriptif d'un hôtel

Une première approche descriptive d'un établissement hôtelier permettant d'informer un client en phase de prospection sur les principales caractéristiques d'un hôtel.

Nom de l'hôtel	**HÔTEL LE MIRAGE *****
Coordonnées	13, rue Soufflot 75005 Paris Tél. : 01 42 79 00 95 Fax : 01 42 79 00 97 Mél : *hotelmirage@club-net.fr* Site Internet : *www.hotelmirage.com*
Catégorie	Hôtel 3 étoiles
Dates d'ouverture	Ouvert toute l'année
Localisation	L'hôtel est situé en centre ville dans une rue calme et résidentielle. Il se trouve à proximité des monuments historiques.
Clientèle	Il accueille une clientèle de loisirs et d'affaires. Il reçoit aussi des groupes de touristes.
Chambres	• Il y a 40 chambres climatisées : - 17 chambres avec lits jumeaux (2 chambres sont aménagées pour l'accueil des personnes à mobilité réduite) ; - 20 chambres avec grand lit ; - 3 appartements : grandes chambres avec un grand lit et un canapé convertible 2 places. • Les chambres sont équipées d'une télévision par satellite, d'un téléphone direct, d'un minibar, d'un coffre individuel et une connexion Intrnet. • Les chambres ont une salle de bains complète avec baignoire ou douche. • Orientation : 20 chambres avec vue sur rue et 20 chambres avec vue sur jardin.
Équipements	L'hôtel possède : • un parking gratuit de 20 places • un restaurant de 50 couverts, ouvert de 12 h à 14h et de 19h à 23h • une salle de réunion d'une capacité de 50 places

• **Voici les symboles représentant les équipements d'un hôtel**

S	Équipements pour les séminaires ☐	G	Accueil des groupes ☐
	Ascenseur(s) ☐		Accès personnes handicapées ☐
	Animaux de compagnie acceptés ☐		Animaux de compagnie non acceptés ☐
	Jeux pour enfants ☐		Salle(s) de réunion ☐
P Bus	Parking pour les autocars à l'hôtel ☐	P Fermé	Parking fermé à l'hôtel ☐
P	Parking public à proximité de l'hôtel ☐	@	Accès Internet dans les chambres ☐
	Télévision dans les chambres ☐		Chaînes de télévision par câble ou satellite ☐
	Chambres avec douche/bain et WC ☐		Climatisation dans les chambres ☐
	Téléphone direct dans les chambres ☐	mini-bar	Mini-bar dans les chambres ☐
	Piscine ☐		Salle de sport ☐
	Restaurant(s) à l'hôtel ☐	Groupe	Restauration pour les groupes ☐
	Court(s) de tennis ? ☐		Bar ☐
	Location de vélo à l'hôtel ☐		Local pour vélos ☐

LEXIQUE

• **Prise d'accès à Internet** (féminin) : endroit où on peut brancher son ordinateur pour se connecter à Internet
• **Mini-bar** (masculin) : ensemble des boissons et friandises proposées au client et stockées dans le réfrigérateur de la chambre.
• **Vue sur,** ***chambre*** *avec* ***vue*** *sur* ***la mer*** : de la fenêtre de la chambre on voit la mer.
• **Téléphone direct** (masculin) : il permet au client de téléphoner sans passer par le standard.
• **Transfert** (masculin) : transport d'un client de l'hôtel à l'aéroport ou inversement.
Ex. : Je voudrais une voiture pour un transfert demain matin à l'aéroport de Roissy.
• **Compris,** ***petit-déjeuner compris*** *:* le coût du petit-déjeuner est inclus dans le prix de la chambre.
• **Petit-déjeuner** (masculin) : repas du matin.
• **Petit-déjeuner britannique/anglais** (masculin) : petit-déjeuner comprenant du thé,

un jus de fruits, des œufs, des saucisses, du fromage, du pain grillé et de la marmelade d'orange.
• **Petit-déjeuner continental** (masculin) : petit-déjeuner comprenant une boisson chaude, un jus de fruits, du pain et des viennoiseries.
• **Pension complète** (féminin), ***en pension complète*** : forfait hôtelier comprenant la chambre et les 3 repas.

COMMUNICATION
« PAGE D'ACCUEIL »

Informations sur Internet

« Notre hôtel est situé au centre-ville de Bordeaux, à deux pas du quartier commercial. Toutes nos chambres sont équipées avec tout le confort : salle de bains avec douche et baignoire, toilettes, téléphone direct, téléviseur, minibar, accès Internet, etc. Nou mettons à votre disposition un restaurant, un sauna, un salon de massage, des salles équipées pour les réunions, un parking fermé, un grand jardin et un bar, ouvert toute la nuit.Vous cherchez un hôtel avec des chambres spacieuse, calmes, confortables, avec un personnel serviable et souriant ? Notre hôtel est fait pour vous. »

PHRASES-CLÉS

• Notre hôtel 4 étoiles est / est situé / se trouve dans le quartier des affaires.
• Il dispose de 108 chambres confortables.
• Il dispose d' / possède un restaurant gastronomique.
• Les chambres sont équipées d'une télévision par satellite, d'un télécopieur et d'une connexion Internet.
• Cet hôtel est luxueux.
• Ce lit est comfortable.
• Cette chambre est spacieuse.
• Ces tarifs sont raisonables.

L'Hôtel Mirage est un hôtel classé 3 étoiles...
qui se trouve au centre de Paris. (→ *L'Hôtel Mirage se trouve au centre de Paris.*)
qui dispose de 40 chambres. (→ *L'Hôtel Mirage dispose de 40 chambres.*)
où il y a un restaurant de 50 couverts. (→ *Il y a un restaurant de 50 couverts à L'Hôtel*

C'est un hôtel...
qui est bien équipé. (→ *L'Hôtel Mirage est bien équipé.*)
où il y a un parking. (→ *Il y a un parking à l'Hôtel Mirage.*)
que je conseille à la clientèle affaires. (→ *Je conseille l'Hôtel Mirage à la clientèle affaires.*)

Notre hôtel possède un restaurant...
qu'on vous recommande. (→ *On vous recommande l'Hôtel Mirage.*)
qui sert une cuisine raffinée. {→ *L'Hôtel Mirage sert une cuisine raffinée.*)
où les animaux ne sont pas acceptés. (→ *Les animaux ne sont pas acceptés à l'Hôtel Mirage.*)

_____

• **Localisation**		
	est	dans un quartier calme
L'hôtel	est situé	dans le quartier des affaires
	se trouve	à deux pas du quartier commercial / du centre ville
		au bord de la mer
		à l'extérieurde Paris
		à proximité des monuments historiques
		à proximité d'un aéroport / d'une gare
		à 5 minutes de la gare / de la plage
		des pistes de ski
		en plein cœr de...
• **Équipement**		
	met à votre disposition un parking.	
L'hôtel	possède / dispose d'un restaurant.	
	dispose de 40 chambres confortables	
	sont équipées d'un minibar/ d'une douche	
Les chambres	sont climatisées	
	offrent une vue sur la mer	
• **Dates d'ouverture**		
L'hôtel	est ouvert	toute l'année/ d'avril à novembre/ en janvier
	est fermé	

COMMENT LIRE
COORDONNÉES DES HÔTELS

Hôtel le Mirage *** 15, rue Soufflot, 75008 Paris
Tél. : 01 58 47 32 11
Fax : 01 58 47 32 13
Site Internet : *www.hotelmirage.com*
Mél : *hotelmirage@net.fr*

• **Pour l'adresse de l'hôtel :** L'hôtel *est situé au* 15 (de la) rue Soufflot , 75008 (75008 → soixante-quinze, zéro zéro, huit) Paris. / L'adresse de l'hôtel *est* 15 rue Soufflot, Paris cinquième.

• **Pour les numéros de téléphone,** lire deux par deux : 01 42 79 00 95 → *zéro un, quarante-deux, soixante-dix-neuf, zéro zéro, quatre-vingt-quinze.*

• **Pour l'adresse électronique :** hotelmirage @club-net.fr → *hôtel mirage arobase club tiret net point* [ef] [er].

a, b	minuscule	**é**	accent aigu	**-**	tiret *ou* trait d'union
A, B	majuscule	**è**	accent grave	**_**	tiret bas *ou* underscore
ll	deux l	**ê**	accent circonflexe	**sansespace**	sans espace
l'	apostrophe	**@**	arobase *ou* at	**www**	3 double vé
ï	tréma	**.**	point	/	slash *ou* barre oblique
ç	cédille	**,**	virgule		
//	double slash *ou* double barre oblique				
http :	ache té té pé deux points (les lettres sont prononcées individuellement				

ATTENTION !
L'anglicisme **« e-mail »** (electronic mail) sert à désigner à la fois :
- le message électronique (*un e-mail*),
- le moyen de communication (*par e-mail*),
- l'adresse elle-même (*« passe-moi ton e-mail. »*).

L'abréviation française **« mél »** (message électronique) est inscrite dans le Journal officiel de la République française.
(!) Les anglicismes « e-mail » ou « mail » sont largement plus répandus.

EXEMPLE :
Personne A : Envoie-moi un message par Internet.
Personne B : Quelle est ton adresse électronique?

***ACTIVITÉ 1*.** **Pierre travaille à la direction commerciale de la société KM3. Lisez ce qu'il dit. Puis indiquez ce qu'il répondrait aux 6 questions du questionnaire. Avez-vous le même avis que Pierre ? Pourquoi ?**

« Moi, quand je vais à l'hôtel, c'est pour les affaires, pas pour faire du tourisme. Ce que je veux avant tout, c'est être proche de mes clients. Cela dit, j'aime autant trouver une ambiance familiale et des gens souriants. Je demande toujours une chambre au premier étage parce que j'ai déjà le vertige à partir du deuxième étage. Mais pour dormir, ce qui compte le plus, c'est le matelas. Donnez-moi un bon matelas et je dors comme un loir. Quoi encore ? Pour tout vous dire, j'ai un faible pour la bonne cuisine, et je tiens à prendre mes repas, les déjeuners comme les dîners, dans les meilleurs restaurants de la ville où je me trouve. »

QUESTIONNAIRE

• **Questionnaire d'enquête sur les hôtels**

1. Un hôtel, pour moi, c'est un endroit
a. où on dort,
b.où on dort et on mange,
c. où on dort, on mange, on se distrait.

2. Ce que je regarde d'abord dans un hôtel, c'est
a. le prix,
b. le confort,
c. l'emplacement.

3. J'aime les hôtels
a. qui appartiennent à une chaîne,
b. qu'on ne retrouve pas partout,
c. qui ont une gestion familiale.

4. J'aime les hôtels dont l'immeuble est
a. ancien,
b. moderne
c. peu élevé.

5. Pour moi, ce qui est important dans la chambre, c'est
a. le lit,
b. la propreté,
c. la tranquillité,
d. la vue (par la fenêtre).

6. Je n'aime pas les réceptionnistes
a. qui s'adressent à moi sur un ton familier,
b. qui s'habillent mal,
c. qui ne parlent pas de langue étrangères,
d. qui sourient difficilement.

RÉPONSES ATTENDUES

1a	Dormir est ce qui semble intéresser le plus Pierre, il dit aussi qu'il ne mange pas dans l'hôtel.
2c	Il veut être proche de ses clients.
3c	Il dit explicitement qu'il aime autant trouver une ambiance familiale.
4c	Il a le vertige.
5a	« Pour dormir, dit-il, ce qui compte le plus, c'est le matelas. »
6d	Il aime les gens souriants.

ACTIVITÉ 2. **Le document ci-dessous est extrait d'une page Internet présentant l'hôtel Tronchet. Prenez connaissance de ce document et répondez aux questions suivantes**.

Combien d'étoiles a l'hôtel ?
Quel est le prix de la chambre ?
Quels sont les atouts de cet hôtel ?
Quels services y trouve-t-on ?
Y a-t-il une baignoire et un sèche-cheveux dans toutes les chambres ?
À votre avis, quelles informations pourrait-on trouver en cliquant sur chacun des mots *Présentation, Chambres, Photos, Tarifs, Situation, Réservation* ?

PAGE D'ACCUEIL

HÔTEL TRONCHET ***

22, rue Tronchet **Tél. : (01) 1 47 42 26 14**
75008 PARIS

En plein cœur de Paris, tout proche de l'Opéra, des Grands Magasins et de la Madeleine, cet hôtel de charme offre un accueil particulièrement chaleureux dans un cadre gai, très confortable, avec un bon gôut omniprésent.

Préstations

34 CHAMBRES 145 / 165 €

- Chambres avec douche ou avec baignoire.Toilettes. Sèche-cheveux.
- Chiens admis (Le sont-ils dans les chambre ?).
- Canal Plus (chaîne française de télévision payante).
- Chaînes internationales.
- Connextion Internet.
- Minibar (réfrigérateur contenant des boisson).
- Chambre non fumeur.
- Coffre privé.

Présentation – Chambres – Photos – Tarifs – Situation – Réservation

REMARQUE : Consulter le site *Cybevasion France Hôtels www.cybevasion.fr* sur lequel est présenté l'hôtel Tronchet. *Cybevasion* est un guide de tourisme et d'hébergement pour la France entière, riche en contenu : hôtels, campings, gîtes, restaurants, cartes interactives, photos, près de 3 000 liens, etc.

REPONSES ATTENDUES

Hôtel 3 étoiles, de 145 à 165 euros la chambre.C'est un hôtel de charme, nous dit-on. Ses atouts sont présentés dans le texte encadré et concernent :

- **l'emplacement :** en plein cœur de Paris, proche de l'Opéra, des Grands Magasins et de la Madeleine ;
- **l'accueil :** particulièrement chaleureux;
- **le cadre :** gai, confortable, de bon goût.

Les chambres sont équipées soit d'une douche, soit d'une baignoire. Toutes ont un sèche-cheveux. Les prestations proposées par des symbmoles.

Présentation : page d'accueil reproduite dans le livre. Chambre : photo d'une chambre « pleine de charme ».
Photos : le salon, l'entrée, la salle à manger. Les photos apportent quelques informations : le mobilier est ancien (style directoire), la salle à manger est aménagée dans une cave, etc. Ce décor est censé donner à l'hôtel un aspect de charme et de bon goût.
Situation : indication de la ou des stations de métro les plus proches, moyens d'accès à l'hôtel à partir de l'aéroport, cartes du quartier.
Réservation : fiche de réservation à remplir et à envoyer.

Il peut être intéressant de comparer les hôtels parisiens avec les hôtels de votre ville. Présenter un hôtel parisien, que vous rechercherez sur ce site ou sur un autre site. Cet hôtel devra répondre à des critères précis qu'il vous appartient de définir (prix, prestations, emplacement, catégorie, etc.).

***ACTIVITÉ 3*. Quels services et commodités souhaitez-vous trouver dans un hôtel à l'occasion de vos voyages d'affaires ? Choisissez parmi ces propositions.**

salon de coiffure	□
accès Internet illimité	□
centre de remise en forme	□
climatisation	□
restaurants	□
service de secrétariat	□
salles modulables	□
réception ouverte 24 heures sur 24	□

UNITÉ 15
PERSONNEL HÔTELIER

GÉNÉRALITÉS
• LES MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE

Certains emplois dans le secteur de l'hébergement n'existent que dans les hôtels de grande capacité ou haut de gamme. Pour les hôtels de taille moyenne et les hôtels économiques, les tâches sont regroupées ou n'existent pas (voiturier, bagagiste, etc.), les effectifs étant compressés ou certains services n'étant pas offerts à la clientèle.

Le personnel de l'hôtel	**Le personnel**
La réception	**de la salle de restaurant**
Le chef de réception	Le maître d'hôtel
Le/la réceptionniste	Le chef de rang
Le caissier/La caissière	Le commis de salle *ou*
Le/la réceptionniste de nuit	le serveur/la serveuse
Le hall	Le sommelier
Le concierge/le responsable du hall	**de la cuisine ou**
Les employés du hall :	**la brigade de cuisine**
- Le voiturier	Le chef de cuisine
- Le bagagiste	Le second de cuisine
- Le portier	Les chefs de partie :
- Le liftier	- Le chef entremétier
- Le groom	- Le chef garde-manger
- Le chasseur	- Le chef poissonnier
Les étages	- Le chef rôtisseur
La gouvernante	- Le chef saucier
La femme de chambre/	- Le chef pâtissier
le valet de chambre	Les commis de cuisine
La lingère	Le plongeur

• **LA RÉCEPTION.** Accueillir le client, l'écouter, veiller à son confort, le renseigner et le sécuriser, lui offrir dispo-nibilité et gentillesse, tel est le travail du personnel de la réception, centre névralgique de tout hôtel.

Le personnel de réception doit faire face à des charges de travail irrégulières en fonction de l'occupation de l'hôtel : périodes d'intense activité lors de l'encaissement des notes, tôt le matin, lors d'arrivées massives et simultanées de clients, en groupe ou pas, débarquant d'un avion, d'un train, ou d'un autocar. Par opposition à ces périodes « de pointe », les périodes de tranquillité, dites « creuses », sont mises à profit pour traiter le courrier, prospecter, mettre à jour le planning des réservations, etc.

• *Ce qu'il faut savoir.*

- Les clients sont accueillis jour et nuit, à toute heure.
- Le sourire, la rigueur et l'organisation sont indispensables à la réussite de chaque séjour.
Cette réussite implique également le sens de la vente, le sens des responsabilités, l'esprit de coordination.
- Il peut être utile et il est parfois indispensable de comprendre et de parler une ou plusieurs langues étrangères.
- Maîtriser l'outil informatique est essentiel.
- Pour ces métiers, il faut être organisé, réactif, avoir une bonne présentation, le sens du contact et le goût du travail en équipe.
• *Postes et fonctions.*
- Le directeur de l'hébergement (directeur hôtelier ou sous-directeur d'hôtel) est responsable de la qualité des prestations hôtelières, il assure la promotion de l'hôtel, supervise et contrôle le travail du personnel, reçoit les clients importants.
- Le chef de réception est responsable de l'attribution des chambres et des relations avec la clientèle, il gère le service et le personnel de la réception.
- Le réceptionniste (réceptionnaire, chef de brigade, réceptionniste de jour, réceptionniste de nuit) a une fonction plus ou moins polyvalente selon le type d'établissement. Il s'occupa du client à compter de la réservation jusqu'au départ de ce dernier.
- Le main-courantier (terme technique) et ***le caissier*** : le main-courantier est chargé de la tenue des comptes clients, enregistre toutes les dépenses effectuées par chaque client au sein de l'hôtel et établit les notes. Il prépare le travail du caissier. Le caissier vérifie les notes des clients avant de les encaisser.
- Le standardiste gère les appels téléphoniques, renseigne, transmet les télécopies ou les messages. Ce poste réclame de la courtoisie, une voix agréable et une grande aisance au téléphone.

• LE HALL

Les métiers du hall sont très divers et varient en effectif et en qualité selon la catégorie de l'hôtel, l'étendue de la clientèle et les services offerts, certains employés cumulant parfois plusieurs fonctios. Quoiqu'il en soit, ces métiers requièrent une bonne résistance physique, une parfaite présentation, de la courtoisie, voire de la diplomatie, un sens aigu de l'observation, une mémoire excellente et, de plus en plus, la connaissance de langues étrangères. Dans un hôtel de luxe, on trouvera l'ensemble des acteurs et fonctions suivants.
• *Postes et fonctions.*
- Le concierge (responsable du hall, chef-concierge, concierge de nuit) dirige et coordonne les employés du hall. Il répond à toutes les demandes d'information de la clientèle et réserve des prestations touristiques à l'extérieur de l'hôtel. Il est aussi responsable du courrier, des bagages et parfois encore des clés.
- Le voiturier intervient à chaque fois qu'un client utilise une voiture à son arrivée ou au départ de l'hôtel.
- Le portier ouvre les portes.

- Le bagagiste s'occupe du transport des bagages à l'arrivée et au départ des clients.
- Le liftier actionne les ascenseurs.
- Le chasseur est chargé des courses et de diverses démarches (police, ambassades, etc.) à l'extérieur de l'hôtel.
- Le groom effectue les courses à l'intérieur de l'hôtel, il distribue le courrier urgent et les documents dans les services.

• LES ÉTAGES

Le client quitte son hôtel, lit défait, salle de bains utilisée, chambre plus ou moins en désordre. Quelques heures plus tard, la chambre est rangée, nettoyée, aérée, pimpante, prête pour un nouveau cliet. Derrière cette promesse au quotidien, se cache toute une équipe efficace.

• *Postes et fonctions.*

- La gouvernante (gouvernante d'étage) dirige et coordonne le personnel d'étage, contrôle l'entretien des chambres et des parties communes, s'occupe des accueils personnalisés et notamment des VIP (Very Important Person). Elle a peu de contacts avec les clients sauf si ces derniers ont des besoins particuliers ou des réclamations à formuler.

- La femme de chambre ou le ***valet de chambre*** (équipier) sont chargés du nettoyage et de la remise en ordre des chambres. Dans certains hôtels, ils s'occupent du service des petits-déjeuners.

- La lingère (chef lingère, aide lingère) assure l'entretien et le rangement du linge de l'hôtel. Elle gère le linge sale. Les services de pressing et de blanchisserie sont souvent effectués à l'extérieur de l'hôtel. Elle a peu de contacts avec la clientèle.

• *Exigences professionnelles.*

- Le service est assuré 7 jours sur 7.
- L'essentiel du travail s'effectue tôt le matin et jusqu'en début d'après-midi, mais l'activité est constante.

• *Des qualités indispensables.*

- L'autonomie : gérer son temps, organiser son travail, économiser ses gestes.
- La rigueur : la sécurité doit primer dans tous les cas.
- La propreté : celle qui se remarque.
- La discrétion et le tact : garantir l'intimité des clients, assurer leur confort.

QUESTIONNAIRE

1. Quel est votre métier ? / Quel (le) est votre rôle (fonction) à l'Hôtel Mirage ?
2. Que faites-vous ? / En quoi consiste votre travail ? / Combien de personnes dirigez-vous ?
3. Aimez-vous votre métier / ce que vous faites ?

COMMUNICATION

« Qui fait quoi à l'Hôtel le Mirage ? »

• ORGANIGRAMME

ORGANIGRAMME : représentation graphique des différents services d'une entreprise et de leurs relations mutuelles.

Gérant de l'hôtel	→ ***Directrice*** Nicole Leduc
Administration	→ ***Secrétaire*** Annick Gelin → ***Comptable*** Valentin Duchemin
LE HALL	→ ***Chef de réception*** Bruno Cozzi → ***Réceptionniste*** Manon Perrier
LES ÉTAGES	→ ***Gouvernante*** Justine Carré → ***Femmes de chambre*** Simone Palo, Fanta Kaba → ***Valet de chambre*** Arthur Rigal
LA CUISINE	→ ***Chef de cuisine*** Éric Loiseau → ***Commis de cuisine*** Rachid Barka → ***Plongeur*** Kévin Saurin
LA SALLE	→ ***Maître d'hôtel*** Paul Vatel → ***Commis de salle*** Janine Rouquet, Victor Chique

---

PHRASES-CLÉS

• Prendre contact

Bonjour madame/ mademoisell/ monsieur
Bonsoir mesdames/ bonsoir messieurs
Bienvenue à l'Hôtel Mirage !

• Se présenter

Moi, je suis Justine Carré. Je suis gouvernante.
Je m'appelle Manon Perrier. Je travaille comme réceptionniste.
Je suis réceptionniste à l'Hôtel Métropole, à Genève en Suisse.

• Présenter quelqu'un

Voici/ Voilà Kévin Saurin. Il est plongeur.
Je vous présente mon équipe.
Lui, c'est le vqlet de chambre.
Elles, ce sont les femmes de chambre.
Qui est-ce ? C'est Monsieur Meyer. C'est un client de l'hôtel. Il est allemand.
Qu'est-ce que c'est ? Ce sont les bagages de Monsieur Meyer.

MONOLOGUES

« On parle de soi-même »

C'est Nicole Leduc, la directrice de l'hôtel.
Nicole Leduc : Bonjour et bienvenue à l'Hôtel Mirage, je suis Madame Leduc, la directrice. Je dérige l'Hôtel Mirage. j'ai beaucoup de travail et de responsabilités.

Bruno Cozzi. Il est chef de réception. Il travaille à la réception. Il accueille les clients.
Bruno Cozzi : Bonjour mademoiselle, bonjour monsieur et bienvenue. Je suis Bruno Cozzi, le chef de réception.

Voici Manon Perrier, c'est la réceptionniste de l'hôte (*Elle travaille sous l'autorité du chef de réception M. Bruno Cozzi*).
Manon Perrier : Bonjour, je suis Manon Perrier, la réceptionniste. Mon bureau, c'est la réception. Je réponds au téléphone, j'accueille les clients quand ils arrivent à l'hôtel. *Mon chef, c'est Bruno Cozzi.*

Justine Carré : Bonsoir mesdames, bonsoir messieurs. Je suis Justine Carré, la gouvernante de l'hôtel. Moi, je suis dans les étages. J'organise et je contrôle le travail des deux femmes de chambre et d'Arthur Rigal. Tout doit être parfait.
Je vous présente mon équipe : Simone Palo et Fanta Kaba, ce sont les femmes de chambres et Arthur Rigal, notre valet de chambre.

Arthur Rigal : Ah bonsoir, moi, je suis Arthur Rigal. Je travaille dans les étages. Je fais le ménage dans les chambres. Je suis le valet de chambre.
Mes collègues s'appellent Simone et Fanta.

Simone Palo et **Fanta Kaba** : Elles travaillent comme femmes de chambre. Elles travaillent dans les étages. Elles font le ménage dans les chambres.

REMARQUE : Voir Assurer le service à l'étage, page 189.

***ACTIVITÉ 1*. Présentez à l'oral des employés de l'Hôtel le Mirage. Donnez leur profession, leur lieu de travail dans l'hôtel et leurs tâches professionnelles.**

*Ex. : **Qui est-ce ?** C'est Max Massa. C'est / Il est le directeur de l'hôtel. C'est un directeur très compétent.*

***ACTIVITÉ 2*.** **Qui fait quoi à l'Hôtel Mirage ? Répondez aux questions suivantes.**

1. Y a-t-il un(e) concierge à l'Hôtel Mirage ? Pourquoi ?
2. Qui sert de concierge à l'Hôtel Mirage ?
3. Dans un hôtel, que font le voiturier, le bagagiste, le groom ou le chasseur ? Qui les dirige ?
4. Aimeriez-vous être concierge dans un grand hôtel ? Justifiez votre réponse.
5. Qui organise le tavail dans les étage ?
6. Qui nettoie les chambres ?
7. Qui accuelle et informe les clients à la réception ?
8. Qui sret le petit-déjeuner dans les chambres ?
9. Qui dirige l'hôtel ?
10. Qui enregistre les réservations au restaurant ?
11. Qui prépart les repas au restaurant ?

_____

RÉPONSES ATTENDUES

1. Non, il n'y a pas de concierge à l'Hôtel de la Paix car c'est un hôtel 3 étoiles et dans cette catégorie d'hôtel, un concierge n'est pas exigé
2. C'est le chef de réception, Bruno Cozzi, qui assure les fonctions de concierge avec l'aide de Manon Perrier, la réceptionniste.
3. Dans les hôtels 4 étoiles et 4 étoiles luxe, le voiturier, le bagagiste, le groom et le chasseur participent à l'accueil de la clientèle et veillent à son confort et à son bien-être. Ils travaillent en équipe sous la direction du concierge et portent un uniforme réglementé par l'établissement. Plus spécifiquement...
- le voiturier intervient chaque fois qu'un client utilise une voiture à son arrivée ou au départ, soit pour lui ouvrir les portes, soit pour garer sa voiture et amener celle-ci devant l'entrée de l'hôtel à chaque déplacement. Il conduit les voitures au garage et effectue aussi divers travaux d'entretien (lavage, vidange, graissage). C'est lui qui se charge également d'appeler les taxis pour transporter les clients à l'aéroport ou en ville ;
- le bagagiste transporte les bagages à l'arrivée et au départ des clients ;
- le groom et le chasseur procèdent à des démarches ou à des achats divers suivant les besoins de la clientèle, le premier à l'intérieur de l'hôtel, le second à l'extérieur (fleurs, pharmacie, poste, etc.). En plus, le groom ouvre les portes pour laisser passer les clients, actionne les ascenseurs, et, en tant que coursier, transmet des messages aux clients, ce qui demande de les retrouver rapidement tout en restant discret.
5. C'est la gouvernante qui assure l'organisation du travail dans les étages.
6. Ce sont les femmes de chambres qui assurent le nettoyage des chambres.
7. Ce sont les réceptionnistes qui assurent l'accueil et l'information des clients à la réception.
8. Ce sont les femmes et le valet de chambre qui assurent le service du petit-déjeuner dans les chambres.
9. C'est Nicole Leduc, la directrice, qui assure la direction de l'hôtel.

10. C'est Paul Vatel, le maître d'hôtel, qui assure l'enregistrement des réservations au restaurant.
11. Ce sont le chef et les commis de cuisine qui assurent la préparation des repas au restaurant.

***ACTIVITÉ 3*. Sabine Freese nous parle de son métier de concierge.**

« Bonjour, je m'appelle Sabine Freese. J'ai 33 ans et je suis allemande. Je travaille comme chef concierge dans un hôtel de luxe parisien : l'hôtel Meurice, rue de Rivoli. Je dirige une équipe d'une trentaine de personnes : voi-turiers, bagagistes, grooms et chasseurs. J'ai toujours travaillé dans des hôtels prestigieux à Hambourg, Londres et Paris. Dans la petite ou moyenne hôtellerie, c'est le réceptionniste qui assure les fonctions de concierge. Je suis diplômée de l'Institut international de conciergerie et je parle 4 langues : allemand, anglais, français et japonais. Dans mon métier, je dois donner à chaque client un accueil parfait et des services sur mesure. Je dois tout restaurants... c'est un métier passionnant. »

a. Quelles sont les tâches professionnelles du concierge ? Lisez et dites à quel client il répond.

1. Poster le courrier	***Client...***
2. Renseigner les clients sur	***Client...***
3. Renseigner les clients sur	***Client...***
4. Renseigner les clients sur	***Client 1***
5. Réserver un billet de transport	***Client...***

Client 1 : Bonsoir, je veux aller au théâtre...
Sabine Fresse, concierge : Justement il y a une très bonne pièce, au théâtre qui se trouve à 10 minutes à pied de l'hôtel...
Client 2 : Pouvez-vous réserver un billet de train pour Venise, s'il vous plaît.
Concierge : Mais bien sûr monsieur, quand souhaitez-vous voyager ?...
Cliente 3 : Quel temps fera-t-il demain, nous souhaitons faire une excursion ?
Concierge : On annonce du beau temps.
Client 4 : Quel moyen de transport conseillez-vous pour aller au musée d'art moderne
Concierge : Prenez un taxi, c'est plus rapide. Je vous l'appelle ?
Cliente 5 : Pourriez-vous s'il vous plaît poster cette lettre et ces deux colis ?
Concierge : Bien sûr, j'envoie quelqu'un à la poste pour vous.

b. À votre avis quelles sont les qualités de Sabine Freese ? Écrivez la suite du exte.

Le métier de concierge dans un hôtel de luxe exige de nombreuses qulités. Sabine Freese doit être disponible, souriante...

RÉPONSES ATTENDUES

Sabine Freese doit aussi...
- s'exprimer facilement et avoir une tenue irréprochable ;
- aimer travailler auprès du public, être à son écoute et aimer lui faire plaisir, être observatrice pour reconnaître les clients ou anticiper leurs problèmes ;
- être capable de travailler sous pression, de faire face à des situations imprévues, et de résoudre les problèmes rapidement et discrètement ;
- aimer travailler en équipe, connaître l'ensemble du personnel de l'hôtel et ses fonctions ;
- être créative, avoir envie de développer les activités de l'hôtel et travailler en partenariat avec les organismes culturels et touristiques de la région.

***ACTIVITÉ 4*.**
Répondez aux questions sur l'expérience professionnelle de l'hôtellerie et de la restauration. Présentez-vous, en utilisant : *Je suis... J'étudie...*

1. Travaillez-vous dans un hôtel ou dans un restaurant ?
2. Avez-vous déjà travaillé dans un hôtel ou un restaurant ?
3. Où se trouve cet hôtel ? Où se trouve ce restaurant ?
4. Quel est votre métier ?
5. À quel poste travaillez-vous ?
6. Pouvez-vous nous expliquer votre travail ?
7. Aimez-vous ce travail ?

UNITÉ 16
À LA RECHERCHE D'UN HÔTEL

BIENVENUE À L'HÔTEL LE MIRAGE!

À travers la vie de l'hôtel le Mirage, un hôtel restaurant parisien de catégorie 3 vous vous initiez aux techniques de l'accueil et des services qui sont présentées selon une progression fonctionnelle (de la prise de réservation au départ du client).*

GÉNÉRALITÉS

Rechercher/ présenter des informations sur le parc hôtelier d'une ville

D'un pays ou d'un continent à l'autre, le classement des hôtels varie, de même que les tarifs et prestations associés à une catégorie supposée universelle. Les traditions, la situation économique et les ressources disponibles constituent autant de facteurs qui peuvent faire qu'un hôtel 3 étoiles dans un pays ne correspondra pas même à un hôtel 1 étoile dans un autre. Même au sein de l'espace européen, des différences non négligeables peuvent être observées.

PARC HÔTELIER
Hôtels classés, équipements exigés

Le réseau hôtelier est important en France. On trouve différentes sortes d'hôtels : des chaînes hôtelières, de petits hôtels familiaux, de grands hôtels de luxe parfois situés dans des châteaux. Avec les années, d'autres formes de logement se sont développées: les gîtes ruraux (maisons à louer à la campagne ou dans un petit village), les séjours à la ferme, les chambres d'hôte...

En France, les hôtels de tourisme sont classés en 6 catégories : de l'hôtel sans étoile à l'hôtel 4 étoiles luxe. Le classement est volontaire : l'hôtelier qui souhaite être classé doit déposer un dossier auprès de la préfecture. Le classement n'est pas considéré comme un droit acquis puisque les autorités de contrôle vérifient périodiquement que les établissements continuent d'offrir le niveau de prestations qui a permis leur classement. Sur la façade de chaque hôtel classé tourisme figure un panonceau bleu indiquant le nombre d'étoiles.

Le classement d'un hôtel de tourisme en France repose sur des données objectives, prenant en compte notamment :

- **les locaux communs** (superficie du hall, présence d'un ascenseur) ;
- **les équipements de l'hôtel** (équipement sanitaire, téléphone dans les chambres) ;
- **l'habitabilité** (superficie des chambres, des salles de bains et WC, équipement électrique). *Exemple, la chambre de 2 personnes d'un 3* doit mesurer au moins $10m^2$;*

• **le service** (petit-déjeuner servi en chambre à partir du 3*) ;
• **la pratique des langues étrangères pour le personnel de réception ;**
• **un service de restauration** dans les hôtels de catégorie 4 étoiles.

Par exemple, un hôtel 3 étoiles doit obligatoirement posséder un hall de 30 m^2 au minimum et un ascenseur s'il a plus de 3 étages. Les chambres doivent faire au moins 10 m^2 et disposer d'une salle de bains ou d'une douche. Le personnel d'accueil doit parler au moins deux langues étrangères, et le petit-déjeuner être servi dans les chambres.

Par ailleurs, des mesures pour l'accès des personnes handicapées existent dans les hôtels français. Par exemple, les hôtels récents ayant une capacité de 20 chambres doivent disposer d'au moins une chambre pour personne handicapée.

COMMUNICATION
« Examiner les critères de choix d'un hôtel »

• *QUESTIONS DES CLIENTS POTENTIELS*

Quelles services et commodités souhaitez-vous trouver dans un hôtel à l'occasion de votre voyage ? Comment concevez-vous un (bon) hôtel ? ***Ce que je veux..., ce qui compte le plus ... .*** L'hôtel devra répondre à des critères précis qu'il vous appartient de définir (prix, prestations, emplacement, catégorie, etc.).

Personne A : Vous connaissez l'Hôtel Métropole, à Genève en Suisse ?
Personne B : Oui, j'y ai passé deux nuits.

- De quelle catégorie est l'hôtel ?/ Combien d'étoiles a votre hôtel ?
- Où est situé l'hôtel ?
- Quels sont les atouts de cet hôtel ?
- Quels services y trouve-t-on ?
- L'hôtel est ouvert toute l'année ?
- Quel type de clientèle accueillez-vous ?
- Avez-vous des équipements pour les personnes handicapées ?
- Quel est le prix de la chambre ?
- À quelle conditions peut-on réserver ?
- A-t-on la possibilité d'annuler ?
- Nous voudrions connaître les prestations fournies (climatisation, piscine, vue, ...)
- Qu'est-ce que vous proposez comme équipement dans les chambres ?
- Vous avez l'accès Internet dans les chambres ?
- Y a-t-il une baignoire et un sèche-cheveux dans toutes les chambres ?
- Vous acceptez les animaux de compagnie ?

MONOLOGUES
« Informations sur Internet/ par téléphone »

Un client téléphone pour avoir des informations sur l'hôtel. Il tombe sur un répondeur.
Répondeur : « Vous êtes en communication avec le répondeur téléphonique de l'Hôtel *de la Paix* se trouve, établissement 4 étoiles. L'Hôtel de la Paix se trouve : 75 rue Soufflot, 75005 Paris. Téléphone : 01 42 79 00 85, Télécopie 01 42 79 00 97, Adresse électronique : *hoteldelapaix@club-net.fr*. Site Internet : *www.hoteldelapaix.fr*. L'Hôtel de la Paix est ouvert toute l'année. »

2

Répondeur : «Vous êtes bien sur la boîte vocale de l'Hôtel *Métropole.*
Pour la description de l'hôtel, faites le 1.
Pour réserver une chambre, faites le 2.
Pour d'autres informations, faites le 3.
Pour revenir au sommaire, tapez la touche *.
Dans notre hôtel il y a :

- Un accès handicapés
- Le téléphone, la climatisation et l'accès Internet dans les chambres
- Des chambres avec vue sur l'océan
- Des chambres avec vue sur l'arrière-pays
- Un restaurant
- Une piscine et des équipements sportifs

Pour réserver faites le 2, pour revenir au .... »

3

Répondeur : « Bienvenue à l'Hôtel *Charme.* Vous êtes en communication avec un répondeur téléphonique. L'Hôtel Charme est fermé en janvier. Pour tout renseignement sur l'Hôtel Charme, consultez notre site Internet : *www.hotel...* »

4

« Vous êtes descendu(e) à quel hôtel ? »

Personne A : Je suis allé à l'Hôtel *Mirage*. J'ai trouvé l'adresse dans le *Guide du routard*. C'est un 3 étoiles à Paris dans le quartier des affaires. C'est bien oui, c'est confortable. Il y a un parking gratuit et deux restaurants pas chers. Le service est vraiment impeccable, super. Et puis toutes les chambres sont bien équipées avec douche et baignoire. Ah oui, ça j'y retournerai.

Personne B : Mon entreprise m'a réservé une chambre à l'Hôtel *Charme*, un 3 étoiles je crois, dans un quartier calme à proximité des monuments historiques, en plein centre de Paris.Il paraît que c'est un hôtel confortable avec parking gratuit, restaurant et service de qualité. Et surtout il y a une salle de réunion de 50 places pour le séminaire.
Personne C : Moi, à Paris je descends toujours à l'Hôtel *de la Paix* dans la suite 29.
C'est un 4 étoiles luxe dans un quartier calme et à deux pas des monuments historiques. Bien sûr très confortable avec parking, restaurants, bars, piscine, salle de remise en forme, que sais-je ...

ACTIVITÉ 1. **Vous travaillez au service production d'une agence de voyages dans votre pays. Vous devez choisir un hôtel pour vos clients potentiels.**

- Examinez les critères de choix d'un hôtel.
- Rechercher/présenter des informations sur le parc hôtelier d'une ville.
- S'informer/porter une appréciation sur les services, les atouts d'un hôtel.

a. Un tour-opérateur interroge la directrice de l'Hôtel *Mirage*, Mme Leduc.

A (*Tour-opérateur*) **:** Quel type de clientèle accueillez-vous ?
B (*Madame Leduc*) **:** Nous accueillons des clients individuels et des groupes.
A : Pour les groupes, vous disposez d'un parking pour les autocars ?
B : Non, pas pour les autocars mais nous avons un parking pour les voitures et c'est un parking fermé ! Nous avons aussi un local à vélo pour les plus sportifs !
A : Ah très bien !
B : Mais nous ne louons pas de vélo.
A : Ah ! D'accord ! Avez-vous des équipements pour les groupes ?
B : Bien sûr, une salle de réunion de 50 places et un restaurant de 50 couverts.
A : Et pour les personnes handicapées ?
B : Nous avons deux chambres qui sont aménagées pour les personnes
A : Qu'est-ce que vous proposez comme équipement dans les chambres ?
B : L'accès à Internet, la télévision par satellite, téléphone direct, mini-bar et climatisation. Et bien sûr toutes nos chambres disposent d'une salle de bains complète avec douche ou bain et WC.
A : Vous acceptez les animaux ?
B : Ah non, désolée.
A : Merci de votre collaboration.

b. Suite à sa conversation téléphonique avec Nicole Leduc, le tour-opérateur donne son avis sur l'Hôtel Mirage.

L'Hôtel Mirage est un hôtel parisien de catégorie 3 étoiles qui accueille des clients individuels et des groupes.

L'hôtel : c'est un hôtel qui possède un parking fermé pour les voitures mais où il n'y a pas de parking pour les autocars. Cet hôtel dispose aussi d'un local où les clients sportifs laissent leurs vélos.

C'est un hôtel qui dispose pour la clientèle affaires ou les groupes d'une salle de réunion de 50 places et d'un restaurant de 50 couverts. Enfin, il y a deux ascenseurs que les personnes handicapées peuvent prendre.

Les Chambres : ce sont des chambres climatisées qui offrent : téléphone direct, accès Internet, mini bar et chaînes de télévision par satellite.

Mon avis : favorable. C'est un hôtel qui est bien équipé, en plein centre de Paris, et que nous devons visiter.

ACTIVITÉ 2. **Vous travaillez à la direction de l'hébergement de l'Hôtel Lagon Club à l'île Maurice. Des clients potentiels vous posent des questions sur votre hôtel et ses équipements. À l'aide du document ci-dessous, répondez à leurs questions.**

HÔTEL LAGON CLUB **** LUXE

SITUATION

Au sud-ouest de l'île Maurice, au bord de la mer et dans un grand parc tropicaal, à 40 minutes de l'aéroport international.

HÔTEL

190 chambre de luxe, 20 suites familiales, 3 restaurants (français, mauricien et japonais), 2 bars, 1 discothèque, services en chambre 24 heures sur 24.

CHAMBRES

Climatisées, spacieuses (40 m^2), télévision par satellite, téléphone, accès Internet, coin salon, mini-bar, salle de bains avec baignoire et douche, balcon ou terrasse privée avec vue sur la mer, coffre-fort.

LOISIRS

2 piscine, ski nautique, voile, plongée, 3 courts de tennis, 1 terrain de golf (18 trous) à 10 minutes à pied, 1 centre de remise en forme.

1 mini-club pour les enfants de 4 à 12 ans. Réservation d'excurtions de découverte de l'île Maurice à la conciergerie.

Client A : « Bonjour, nous souhaitons séjourner 2 semaines dans votre hôtel. Nous avons 2 enfants de 5 et 10 ans et nous adorons le sport. »
Vous : « Nous pouvons vous proposer une suite familiale qui vous conviendra parfaitement. Si vous adorez le sport, l'Hôtel *Lagon Club* est bien équipé. C'est un hôtel qui possède deux piscines où vous pouvez vous baigner, 3 courts de tennis où vous pouvez jouer en famille, un terrain de golf qui a 18 trous et qui se trouve à 10 minutes à pied, et un centre de remise en forme. Si vous aimez les sports nautiques, vous pouvez faire du ski nautique, de la voile ou de la plongée. Pour les enfants, il y a aussi le mini-club où ils pourront s'amuser en toute sécurité. »

Client B : « Bonjour, je suis Richard Lenoir de l'agence de voyages MariageTour à Bruxelles. Que propose votre hôtel pour de jeunés couples envoyages de noces ?
Vous : « Pour les jeunes couples en voyages de noces, l'Hôtel *Lagon Club* leur propose des chambres de luxe qui les raviront et qui possèdent toutes un balcon ou une terrasse privée avec vue sur la mer. Nous offrons aussi un service en chambre qui est disponible 24 heures sur 24, ou ils peuvent découvrir la cuisine variée que servent nos trois restaurants français, mauricien et japonais. Il y a aussi une discothèque où ils peuvent danser. Avec son grand parc tropical au bord de la mer, l'Hôtel Lagon Club se situe dans un cadre qui est très romantique et qui leur laissera des souvenirs inoubliables. »

Client C : « Nous, nous sommes 2 couples de retraités qui recherchons le soleil, le confort, le repos et la découverte de l'île Maurice. C'est p Club ? »
Vous : « Bien sûr, messieurs dames. Le Lagon Club dispose de chambres qui sont très confortables, toutes climatisées et spacieuses, et qui sont équipées de la télévision par satellite, d'un coin salon, et d'un balcon ou d'une terrasse privée avec vue sur la mer où vous pouvez vous reposer et profiter du soleil. L'île Maurice bénéficie d'un climat agréable et très ensoleillé que vous apprécierez, et l'hôtel est situé dans un grand parc tropical en bord de mer où vous pouvez vous promener. Si vous souhaitez explorer l'île, il y des excursions de découverte que vous pouvez réserver à la conciergerie et qui vous enchanteront. »

***ACTIVITÉ 3*.** **Page Internet présente l'Hôtel Félix. Lisez et répondez aux questions.**

Hôtel Félix vous souhaite la bienvenue

Vous connaissez l'Hôtels Félix ?

Situé au bord du fleuve Komo, en plein cœur de la ville, Félix propose plusieurs salles de réunion et une grande gamme d'activités de loisirs, sans oublier les plats savoureux de ses restaurants. C'est la destination idéale pour associer travail et loisirs.

Le Royal Club est un service pour les voyageurs d'affaires au Gabon. Situées au 5^{e} étage, les chambres Royal Club offrent des commodités cinq étoiles : climatisation, minibar, coffre-fort individuel, chaînes de télé satellite, téléphone avec ligne directe vers l'étranger, boîte vocale, accès Internet illimité. Vous avez accès au centre de remise en forme. Un service de blanchisserie se tient à votre disposition. Vous pouvez vous détendre à la piscine ou faire une partie sur nos courts de tennis.

Pour vos conférences, réunions et séminaires, nous disposons de salles modulables d'une capacité totale de 300 personnes. Tableau de conférence, vidéoprojecteur et sonorisation sont disponibles sur demande. À votre disposition également, un centre d'affaires et un service de secrétariat.

Le restaurant Olamba est réputé pour ses buffets à thème. Au restaurant Eliwa avec vue sur la plage, un grand choix de salades, grillades, sandwiches et glaces vous est proposé. Le soir, vous pouvez écouter de la musique au bar Dibello.

L'hôtel se trouve dans le quartier Glass, en face de l'océan, à 15 kilomètres et à 15 minutes seulement de l'aéroport international de Libreville (navette de l'aéroport gratuite).

a.

EXEMPLE : A : Est-ce qu'on peut prendre un sauna à l'hôtel ?

B : Oui, on peut car il y a un sauna à l'hôtel.
C : Non, on ne peut pas car il n'y pas de sauna à l'hôtel.

Est-ce qu'on peut recevoir des messages téléphoniques à l'hôtel ?
Est-ce qu'on peut se connecter à Internet dans sa chambre ?
Est-ce qu'on peut avoir des chemises propres à l'hôtel ?
Est-ce qu'on peut organiser une conférence ou un séminaire dans l'hôtel ?
Est-ce qu'on peut prendre un sauna à l'hôtel ?
Est-ce qu'on peut faire de l'exercice physique à l'hôtel ?
Est-ce qu'on peut regarder la télévision dans la chambre ?
Est-ce qu'on peut jouer au golf à l'hôtel ?

b.

1. Dans quel pays et dans quelle ville se trouve l'hôtel Le Méridien Re-Ndama ?
2. L'hôtel se trouve dans quel quartier ? au bord de quel fleuve ? en face de quoi ?
3. L'hôtel se trouve à quelle distance de l'aéroport ?
4. Combien de temps met la navette de l'aéroport pour aller à l'hôtel ?

_____

RÉPONSES ATTENDUES

1. Il se trouve au Gabon, à Libreville.
2. Il se trouve dans la quartier Glass, au bord du fleuveKomo, en face de l'océan.
3. Il se trouve à 15 kilomètres de l'aéroport.
4. Elle met 15 minutes.

RÉSERVATION HÔTELIÈRE

GÉNÉRALITÉS

REFUSER/ MODIFIER OU ANNULER UNE RÉSERVATION

• Procédure de réservation pour une clientèle

RÉSERVER : retenir à l'avance (ce que l'on veut avoir plus tard). *J'ai réservé une chambre à l'hôtel.*

RÉSERVATION/ (RÉSA (f) abréviation) : le fait de réserver une place ou une chambre pour une date précise. *J'ai dû annuler ma réservation. Il a fait sa réservation par Internet.*

• **Type de réservation :** une chambre à l'hôtel/ une table au restaurant.
• **Moyens de réservation :** par téléphone/ par Internet/ par l'agence.
• **Étapes de la réservation:** la confirmation/ le refus/ la modification/ l'annulation.
• **Qui réserve ?** Ce sont :
- les clients individuels ;
- les entreprises/ les associations ;
- les compagnies aériennes ;
- les agences de voyages/ les voyagistes ou tour-opérateurs ;
- les centrales de réservation (*elles centralisent les réservations de chambres et les transmettent aux hôteliers par informatique ; l'hôtel paie la centrale de réservation pour ce service*).

• **Demande de réservation**

Vous travaillez au service prodiction d'une agence de voyages de votre pays. Pour faire une demande de réservation il vous faut :
1. Présenter votre agence voyages.
2. Préciser les dates de séjour, le nombre de presonnes et les prestations.
3. Demander les tarifs et les conditions de réservation.
4. Demander une réponse et saluez.

• **Déroulement de la procédure de réservation**

Le déroulement de la procédure de réservation pour le client individuel : évaluer les disponibilités, prendre la commande, enregistrer la commande, classer le dossier du client.

Le déroulement de la procédure de réservation d'un groupe suit le même processus que pour le client individuel. Cependant, pour un groupe, le réceptionniste doit se poser quelques questions supplémentaires :
- Quel est l'organisme responsable de ce groupe ? Un tour-opérateur, une entreprise, une association, etc.
- Quelles sont les prestations à facturer à l'organisme émetteur ?
- Quels sont les extra facturés aux clients ?
- Le prix est-il donné par personne ou par chambre ?
- Y a-t-il des gratuités pour le chauffeur ou les accompagnateurs ?
- La demande de réservation fait-elle partie d'un contrat de contingent ou allotement ?

- De quelle formule d'hébergement bénéficie ce groupe ? (chambre + petit-déjeuner, demi-pension ou pension complète)
- Quels sont les noms des clients qui occuperont les chambres ?

LEXIQUE

• **Allotement** (m) : accord passé entre une agence de voyages et un hôtel et qui définit un quota de chambres mis à la disposition de cette agence pendant une période donnée.
• **Complet** (adjectif), ***l'hôtel est complet*** : toutes les chambres sont occupées.
• **Day use** (m) : terme anglais, client qui loue une chambre durant quelques heures, généralement pour une rencontre galante.
• **Défection** (f) : se dit d'une personne qui a réservé une chambre, mais qui ne se présente pas.
• **No-show :** terme anglais, voir **Défection.**
• **Délogement** (m) : changement de chambre d'un client. C'est le cas, par exemple, si le client n'est pas satisfait de sa chambre (familier : délo).
• **Taux d'occupation** (m) : rapport entre le nombre de chambres occupées et le nombre de chambres offertes.

• Comment réserver dans un hôtel parisien ?

Après avoir choisi votre hôtel, réservez au moins un mois à l'avance. Souvent, vous devez confirmer votre réservation par écrit, c'est-à-dire soit par courrier, soit par télécopie. Au moment de votre réservation, il vous est généralement demandé de verser un acompte correspondant à environ 20 % du prix de la chambre. Si vous envoyez un chèque, assurez-vous que l'hôtel accepte bien ce mode de paiement. Le plus souvent, vous devez indiquer le numéro de votre carte bancaire. Le jour où vous avez réservé, présentez-vous à l'hôtel avant 18 heures ou passez un coup de fil pour prévenir de votre retard, sinon vous risquez de perdre votre chambre.

• Types de chambres proposés par les hôtels parisiens

Paris offre un trrès grand nombre de chambres d'hôtel, des plus luxueuses aux plus simples. Les hôtels sont classés en six catégories par le ministère du Tourisme : de zéro à quatre étoiles, plus le quatre étoiles grand luxe.

Comme Paris attire beaucoup de monde tout au long de l'année, les tarifs varient peu d'une saison à l'autre. La plupart de chambres ont soit un lit double, soit deux lits simples. Les chambres avec un lit simple sont rares et souvent spartiates ou exigués. Les chambres saans salle de bains sont environ 20 % moins chères. Il n'est pas utile de prendre une demi-pension car il y a générelement de nombreux restaurants à proximité.

Avant de réserver votre chambre, demandez toujours si le petit déjeuner est inclus ou non dans le prix. Attention aux extras, comme le mini-bar, souvent très cher, de même que le blanchissage, le parking ou le téléphone.

a. Chambre simple ou chambre individuelle ou single : il s'agissait auparavant d'une chambre avec un lit pour une personne. Aujourd'hui, il est très rare de trouver ce type de chambre. Le plus souvent, il s'agit d'une chambre double occupée par une seule personne mais l'appellation subsiste.
b. Chambre double : chambre pouvant accueillir deux personnes au maximum.
Il s'agit généralement d'une chambre équipée d'un grand lit pour deux personnes.
c. Chambre double avec/à grand lit : chambre équipée d'un lit pour deux personnes.
d. Chambre double avec/à lits jumeaux ou twin (deux lits de même dimension) : chambre équipée de deux lits pour deux personnes.
e. Chambre triple : chambre généralement équipée d'un grand lit et d'un lit d'une personne (qui peut servir de canapé quand il n'est pas utilisé).
f. Chambres affaires et famille : ce sont des chambres à équipement spécifique que l'on trouve dans des hôtels de catégorie 3 étoiles au minimum.
g. Suite : appartement dans un hôtel comprenant au moins deux pièces : une chambre à coucher avec salle de bains et un salon. On les trouve dans des hôtels de catégorie luxe.
h. Chambre avec bain : chambre avec salle de bains équipée d'une baignoire.
i. Chambre avec douche : chambre avec salle de bains équipée d'une douche.
j. Chambre avec jacuzzi : chambre avec salle de bains équipée d'un jacuzzi (bain à remous relaxant).
k. Lit à l'allemande : lit fait avec une couette.
l. Lit à l'italiennelit : fait de deux lits jumeaux rapprochés et bordés avec les mêmes draps. On peut dire aussi *H.B. : Hollywood Bed.*

Chambres doubles pour une ou deux personnes	**Tarif**
Grand lit (GL) / Douche	113 €
Grand lit (GL) / Bain	137 €
Lits jumeaux (LJ) / Douche	113 €
Lits jumeaux (LJ) / Bain	137 €

• La surlocation ou surbooking

La surlocation consiste à louer plus de chambres que l'hôtel n'en possède de disponibles afin de pallier les défaillances des clients qui ne sont pas venus *(no show)*. La surlocation a pour but d'obtenir une vente optimale des chambres.
Cette pratique nécessite des calculs statistiques pour définir le nombre de réservations qui seront probablement défaillantes. Les chiffres obtenus seront corrigés par rapport aux événements qui risquent d'influencer la fréquentation de l'hôtel (salons, manifestations diverses, taux de remplissage des hôtels concurrents).
Mais la surlocation est dangereuse. L'impact commercial est désastreux sur certains clients, même en les relogeant dans un hôtel voisin de même catégorie ou de catégorie supérieure comme l'exige la loi. C'est pourquoi de nombreux hôteliers préfèrent demander davantage de garanties à leurs clients lors de la prise de réservation plutôt que pratiquer la surlocation.

• Différents moyens de réservation

- **La visite :** elle permet un premier contact direct avec le personnel et l'établissement.
- **Le téléphone :** c'est le moyen le plus rapide. La confirmation écrite avec versement d'arrhes ou la demande d'un numéro de carte bancaire est indispensable pour garantir la réservation.
- **Via Internet :** c'est un moyen très utilisé par les particuliers et les professionnels. La réservation est faite soit directement auprès de l'hôtelier, soit par l'intermédiaire d'une centrale de réservation.
- **L'agence ou « voucher » :** c'est une sorte de fiche de réservation envoyée par une agence de voyages attestant d'un accord entre l'hôtelier et l'agence.

• Points clés du déroulement d'une prise de réservation par téléphone

La réservation doit être précise, efficace et agréable. Le réceptionniste ne doit pas oublier que c'est la première impression de l'hôtel pour le client.Il doit :

- décrocher avant la troisième sonnerie du téléphone ;
- énoncer un message d'accueil au ton enjoué en précisant l'identité de l'établissement et la sienne : « *Hôtel Mirage, Manon Perrier. Bonjour.* » ;
- s'il est occupé, faire patienter le client (moins de 30 secondes) ou proposer de le rappeler ;
- mémoriser le nom du client qui l'appelle ;
- enregistrer les dates d'arrivée et de départ ;
- poser des questions pour mieux comprendre les besoins du client ;
- proposer si possible au moins 2 types de chambres avec le tarif correspondant ;
- utiliser le nom de l'interlocuteur au minimum 2 fois pendant la conversation ;
- demander si nécessaire une confirmation écrite ou une garantie financière (numéro de carte bancaire ou arrhes) ;
- récapituler l'ensemble de la réservation ;
- saluer le client et le remercier de sa demande.

INSTRUCTIONS AU PERSONNEL

n° 1
PRENDRE UNE RÉSERVATION

Les 5 étapes du réservation	Que fait le réceptionniste à chaque étape pour prendre une résérvation
Accueillir poliment le client	- Il donne le nom de l'hôtel, son prénom, son nom et dit bonjour
Questionner pour bien servir	- Il demande les dates d'arrivée et de départ du client - Il demande au client le nombre de personnes - Il demande la ou les préférences du client
Proposer et renseigner	- Il propose un type de chambre et donne le prix
Prendre la réservation	- Il demande le nom et les coordonnées du client (son numéro de téléphone, le numéro de sa carte bancaire) - Il récapitule (résume) la réservation du client
Remercier et saluer	- Il remercie et dit au revoir au client

• Réserver par courrier électronique

Vous travaillez au service prodiction d'une agence de voyages de votre pays.
Vous faites une demande de réservation par courrier électronique à l'hôtel
- Présentez votre agence voyages.
- Précisez les dates de séjour, le nombre de presonnes et les prestations.
- Demandez les tarifs et les conditions de réservation.
- Demandez une réponse et saluez.

• **Pour prendre contact**

Bonjour,
Madame, Monsieur, (*si vous ne connaissez pas le destinataire*)
Mademoiselle Guillaume, bonjour,
Monsieur,

• **Pour demander**

Pouvez-vous... Pourriez-vous... veuillez... Prière de... Merci de + *verbe à l'infinitif*

• **Pour annoncer une pièce jointe**

Ci-joint.../ Vous trouvez en pièce jointe...

• **Pour saluer**

Meilleures salutations/ Cordiales salutations/ alutations/ Bien à vous/ Bien à toi

• **Lexique**

notre hôtel = notre établissement, une chambre gratuite = une gratuité, nos prix = nos tarifs, prière de nous renvoyer = veuillez nous retourner, ci-joint = en pièce jointe,
lits identiques = lits jumeaux

EXEMPLES

a. Bruno Cozzi, le chef de réception, reçoit un courriel

De : Lorelei Tour – Service production – Ursula Müller
À : Hôtel Mirage – Service réservation
Objet : Demande de réservation

Madame, Monsieur,
Nous sommes une agence de voyages allemande. Nous organisons un circuit en France pour un groupe de 20 personnes.
Nous souhaitons réserver 10 chambres doubler avec petit déjeuner pour 3 nuits du 12 au 15 janvier.
Pouvez-vous nous adresser vos tarifs groupe et vos conditions de réservation ?
Merci de nous répondre avant le 15 novembre..
Meilleures salutations.

Ursula Müller
Service production

b. Bruno Cozzi répond à l'agence de voyages allemande Lorelei Tour

De : Bruno Cozzi – Chef de réception -– Hôtel Mirage – Paris
À : Ursula Müller – Service production – Lorelei Tour
Objet : Votre demande de réservation
Pièce jointe : Contrat de réservation

Madame,
Merci de votre demande de réservation et de votre intérêt pour notre établissement.
Notre établissement peut accueillir votre groupe du 12 au 15 janvier pour 3 nuits.
Voici nos tarifs par personne et par nuit : 100 €, petit-déjeuner inclus. Nous offrons une gratuité pour l'accompagnateur du groupe.
Nos chambres avec lits jumeaux ou grand lit sont équipées d'une salle de bains avec baignoire ou douche. Merci de nous indiquer vos préférences.
Pour confirmer votre réservation, veuillez nous retourner le contrat de réservation en pièce jointe.
Meilleures salutations.

Bruno Cozzi
Chef de réception

MODIFIER OU ANNULER UNE RÉSERVATION

---

1. Identifier te client

La réservation est à quel norn, s'il vous plaît ?

Avez-vous un numéro de réservation ?

2. Rappeler le contenu de la réservation

Vous avez téléphoné le 2 novembre et vous avez réservé une chambre double du 24 au 26 novembre.

3. Noter les ôdifications et vérifier les disponibilités

Vous souhaitez modifier vos dates de séjour.

Vous ne voulez pas réserver une chambre double mais une chambre simple.

4. Vous donnez une réponse

- **positive :** Vous avez de la chance, nous avons encore une chambre simple de libre/ de disponile. C'est possible./C'est entendu./C'est d'accord./C'est noté./C'est enregistré.
- **négative :** Je suis désolé(e)/ navré(e) madame, je n'ai plus rien de libre/ de disponible. Je regrette/ Je m'excuse monsieur mais c'est impossibie

---

nº 3

REFUSER UNE RESERVATION

• **Commencez ainsi :**

Je m'excuse/ Je regrette monsieur...

Je suis désoié(e)/ Je suis navré(e) madame...

• **Justifiez votre refus :**

... mais l'hôtel est comptet/ fermé.

... mais nous sommes complets/ fermés.

... rrais nous n'avons plus de chambre double.

Toutes tes chambres sont réservées/ occupées.

• **Proposez une solution :**

Je peux vous proposer une autre date.

Nous avons encore des suites de libre/ de disponible.

« DEMANDE DE RÉSERVATION »

• Souhaits exprimés par les client(e)s

L'Hôtel de la Méditerranée se trouve à Antibes dans le Sud de la France. Pour la semaine prochaine, il y a des demandes de réservation pour douze personnes.

- Sonia Chausson, 40 ans, et sa mère, 70 ans. Elles voudraient une chambre double au rez-de-chaussée. Elles peuvent dépenser 150 euros par nuit.
- Monsieur et madame Vandebilt sont jeunes mariés. Ils font leur voyage de noces. Ils voudraient une chambre spacieuse et calme. Leur budget est de 150 euros la chambre et la nuit.
- Anatole et Svetlana Litvak et leurs deux enfants de 3 et 5 ans. Ils voudraient une chambre avec vue sur la mer. Ils peuvent dépenser 160 euros par nuit.
- Madame Nguyen écrit un scénario de film. Elle voudrait une chambre calme. Elle peut dépenser 100 euros la nuit.
- Monsieur et madame Keller voudraient une chambre avec tout le confort et vue sur la mer. Leur budget n'est pas limité.
- Madame Dounia Benghezal voyage pour affaires. Elle voudrait une chambre spacieuse et calme. Son budget n'est pas limité.

DIALOGUES

1

« Réserver par Internet »

Bruno Cozzi : Manon, s'il vous plaît, pouvez-vous répondre à l'agence de voyages allemande Loreleï Tour.
Manon Perrier : Bien sûr Bruno. De quoi s'agit-il ?
BC : Ils veulent réserver 10 chambres du 12 au 15 janvier pour un groupe de 20 personnes. À ces dates-là, c'est bon, nous avons encore des chambres. Tenez voilà leur mail.
MP : Pas de problème. Je leur réponds tout de suite.
BC : Merci Manon.
MP : Bruno, voici notre courriel de réponse. Pouvez -vous le relire, s'il vous plaît ?
BC : Oui, tout de suite Manon, j'arrive. Alors, voyons ...
De : Bruno Cozzi - Chef de réception - Hôtel de la Paix –Paris. À : Ursula Millier - Service production - Loreleï Tour Objet : votre demande de réservation. Pièce jointe : contrat de réservation. Madame, Merci de votre demande de réservation et de votre intérêt pour notre établissement. Nous pouvons accueillir votre groupe du 12 au 15 janvier pour 3 nuits. Voici nos tarifs par personne et par nuit :
100 € petit-déjeuner inclus. Vous disposez d'une gratuité pour l'accompagnateur du groupe. Nos chambres avec lits jumeaux ou grand lit sont équipées d'une salle de bains avec baignoire ou douche. Merci de nous indiquer vos préférences. Pour

confirmer votre réservation, veuillez nous retourner le contrat de réservation en pièce jointe. Meilleures salutations. Bruno Cozzi. Chef de réception.
BC : C'est parfait, Manon. Vous pouvez l'envoyer.
MP : C'est parti.

2
« Réservation pour le client individuel »

Un client, Monsieur Joffard, téléphone à l'Hôtel Mirage pour réserver une chambre d'hôtel. Manon Perrier, la réceptionniste de l'hôtel, répond au téléphone et remplit en même temps la fiche de réservation.

A (*Réceptionniste*) **:** Hôtel Mirage, Manon Perrier. Bonjour.
B (*client*) **:** Bonjour mademoiselle. Je voudrais réserver une chambre s'il vous plaît.
A : Oui, pour quelle date, monsieur ?
B : Pour les nuits du 24 et du 25 novembre.
A : Pour combien de personnes ?
B : Pour deux personnes.
A : Souhaitez-vous une chambre avec bain ou une chambre avec douche ?
B : Je préfère une chambre avec bain.
A : Bien... Je peux vous proposer une chambre avec bain à 150 € petit-déjeuner compris.
B : C'est parfait !
A : Souhaitez-vous réserver maintenant ?
B : Oui, s'il vous plaît mademoiselle.
A : Quel est votre nom monsieur ?
B : Joffard, J-0-2F-A-R-D.
A : Est-ce que vous avez un numéro de téléphone ?
B : Oui,c'est le 06 55 88 27 11.
A : 06 55 88 27 11 ?
B : C'est ça.
A : Je récapitule votre réservation Monsieur Joffard : une chambre avec bain à 150 € petit-déjeuner compris pour les nuits du 24 et 25 novembre soit un total de 300 € pour deux nuits. Ça vous convient ?
B : C'est parfait.
A : Pour toute réservation, nous demandons un acompte correspondant au prix d'une nuitée, mais vous avez la possibilité d'annuler deux jours à l'avance.
B : Pas de promlème.
A : Comment suohaitez-vous régler ?
B : Par carte bancaire. J'ai une carte Visa.
A : Pouvez-vous me communiquer le numéro de votre carte ?
B : Oui, bien sûr... Alors, le numéro... euh... attendez...

FICHE DE RÉSERVATION

HÔTEL MIRAGE

Nom du client : _____
Prénom : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____
Société : _____
Nombre de personnes : _____

Tarif : _____ €

Jour d'arrivée : le _____
Jour de départ : le _____
- soit ___ nuit(s)/ **Nombre de nuits : _____**
Nombre et type de chambres : _____
- _____□ GL □ LJ □ bain □ douche
- _____□ GL □ LJ □ bain □ douche
Petit déjeuner : □ oui □ non

3

« Modifier une réservation »

Un client, Monsieur Joffard, téléphone à l'Hôtel Mirage pour modifier sa réservation. Bruno Cozzi, chef de réception note les modifications.

Bruno Cozzi *:* Hôtel de la Paix, Bruno Cozzi, bonjour.
Monsieur Joffard **:** Bonjour monsieur. Mardi dernier, j'ai fait une réservation par téléphone et je souhaite modifier ma réservation.
BC **:** La réservation est à quel nom, s'il vous plaît ?
MJ **:** Joffard, J-0-2F-A-R-D.
BC **:** Monsieur Joffard ... ah voilà ... j'ai trouvé ... vous avez téléphoné mardi dernier et vous avez réservé une chambre double avec bain du 24 au 26 novembre pour 2 nuits, n'est-ce pas ?
MJ **:** Oui, c'est exact, mais je voudrais modifier les dates du séjour. Nous n'arrivons plus le 24 novembre mais le 26 et nous partons le 28 novembre
BC **:** Alors arrivée le 26 novembre... le 26 novembre, c'est un vendredi et départ le 28 novembre, c'est un dimanche. Vous avez de la chance, nous avons encore une chambre double avec bain libre.
MJ **:** Ah, très bien.
BC **:** Mais le week-end le tarif est de 160 euros par nuit petit-déjeuner compris.
MJ **:** Bon d'accord.
BC **:** Alors, c'est enregistré Monsieur Joffard. Merci de votre appel et à bientôt.

NOTES

MODIFICATIONS :

□**Modification**	□ **Annulation**	
Nom du client : JOFFARD	**Nombre de personne :** 2	
Date d'arrivée :	**Chambre prévue**	**Date de départ prévue**
le 24 novembre	Simple □ Avec douche □ Double ■ Avec bain ■ Tarif : 150 euros pat nuit petit-déjeuner compris	le 26 novembre (2 nuits)
Nouvelle date d'arrivée :	**Nouvelle chambre**	**Nouvelle date de départ**
	Simple □ Avec douche □ Double □ Avec bain □ Tarif :	

- Monsieur Joffard n'arrive plus le 24 mais le 26 novembre.
- Il ne repart plus le 26 mais le 28novembre.
- Le tarif de la chambre double avec bain n'est plus 150 euros par nuit petit-déjeuner compris, mais 160 euros.

RÉCAPITULATIF :

- Monsieur Joffard a réservé une chambre avec bain pour 2 personne, pour les nuits du 26 et 27 novembre au tarif de 160 euros par nuit petit-déjeuner compris, soit un total de 320 euros pour 2 nuits.

4
« Annuler une réservation »

A (*Manon Perrier*) **:** Hôtel le Mage, Manon Perrier, bonsoir.
B (*Mademoiselle Plantelait*) **:** Oui, bonsoir mademoiselle. Je suis Mademoiselle Plantelait. Je voudrais annuler ma réservation.
A : Pouvez-vous épeler votre nom, s'il vous
B : Plantelait, P-L-A-N-T-E-L-A-I-T, Cécile Plantelait.
A : Mademoiselle Plantelait, nous avons confirmé votre réservation par courrier le 21 janvier. Vous avez réservé une chambre double du 15 au 17 mars pour 2 nuits et vous avez versé 150 euros d'arrhes. Aujourd'hui nous sommes le 14 mars et vous voulez annuler votre réservation, n'est-ce pas ?
B : Oui, je suis désolée, mais j'ai eu un accident la semaine dernière. Je suis tombée. Je voudrais annuler ma réservation.
A : Je suis navrée pour votre accident Mademoiselle Plantelait. J'annule votre réservation, mais vous téléphonez trop tard. Nous remboursons les arrhes quand le client annule 2 semaines avant la date d'arrivée.

B : Je comprends mademoiselle.
A : Bien, merci de votre appel et bon rétablissement Mademoiselle Plantelait.

NOTES

Quelles modifications de sa réservation un client peut-il demander ?
Dans votre pays, est-il facile d'annuler sans frais une réservation dd'hôtel ?
Conservez-vous ou remboursez-vous les 150 euros d'arrhes ? Écoutez Manon Perrier. Que répond-elle ?

• Un client peut demander à modifier les dates de son séjour, le type de chambre, le nombre de personnes, la formule d'hébergement (pension, demi-pension, etc.) ou toute autre prestation spécifiée dans la réservation. Dans certains cas, et pour peu que l'établissement puisse répondre positivement à sa demande de modification, des frais de dossier pourront lui être demandés.
• Pour les délais et frais d'annulation en France, on notera que les délais indiqués constituent un maximum et qu'un certain nombre d'hôtels permettent une annulation sans frais 48 heures à l'avance.
• En conservant les 150 euros d'arrhes, l'Hôtel Mirage ne satisfait pas la demande de mademoiselle Plantelait et s'expose à perdre sa clientèle à l'avenir. Si celle-ci est une cliente régulière ou importante, la perte au long terme peut être importante, sans parler de la mauvaise publicité pour l'hôtel. D'un autre côté, en conservant les 150 euros, l'hôtel s'assure de mini miser ses pertes au court terme s'il n'arrive pas à louer la chambre à un autre client pour les deux nuits, voire à faire un gain supplémentaire s'il la loue pour les deux nuits. Tout dépend, si la demande est forte ou faible au court terme et au long terme et, si mademoiselle Plantelait est ou non une bonne cliente.

Notons que très souvent les arrhes sont conservées dans tous les hôtels des grands groupes hôteliers. Néanmoins, le client qui a réglé ses arrhes par carte bancaire internationale peut demander, s'il s'agit d'une annulation pour cause médicale par exemple, le remboursement de ses arrhes à l'organisme émetteur de sa carte.
• En remboursant les arrhes, l'Hôtel Mirage satisfait la demande de mademoiselle Plantelait et conserve sa clientèle potentielle, mais il s'expose à une perte maximale de 300 euros s'il n'arrive pas relouer la chambre pour les deux nuits.

Manon Perrier répond qu'elle annule la réservation mais qu'elle ne peut pas rembourser les arrhes versées par mademoiselle Plantelait (lui rendre l'argent qu'elle a payé en prépaiement pour la réservation). Les arrhes ne sont remboursées que si le client annule 2 semaines avant sa date d'arrivée. Manon Perrier est désolée et lui souhaite un bon rétablissement (de guérir rapidement).

Mademoiselle Plantelait n'a pas versé 250 euros d'arrhes mais 150 euros.

5
« Refuser une réservation »

Vous travaillez à la réception d'un hôtel de votre pays. Un(e) client(e) se présente. Vous ne pouvez pas satisfaire sa demande. Excusez-vous, justifiez-vous et proposez une solution.

Demande 1
Cliente : Allô, je suis bien à l'Hôtel le qge ?
Vous : Oui madame, que puis-je pour vous ?
Cliente : Je voudrais réserver une chambre double à lits jumeaux pour demain soir.
Vous : Je regrette madame, nous n'avons plus de chambre avec lits jumeaux pour demain. Je peux vous proposer une chambre double avec un grand lit.

Demande 2
Client : Bonjour, je voudrais réserver une chambre d'hôtel samedi prochain.
Vous : Je suis désolé, l'hôtel est complet à cette date.

Demande 3
Réceptionniste : Hôtel Lutétia, Marie Guillebert. Bonsoir.
Client : Bonsoir madame, je voudrais réserver une suite pour le week-end de Noël s'il vous plaît.
Réceptionniste : Ah je suis désolée, l'hôtel n'est jamais ouvert à Noël.
Client : Pardon ?
Réceptionniste : Nous sommes toujours fermés à Noël !
Client : Ah bon...

ACTIVITÉ 1. **Vous travaillez comme réceptioniste dans un hôtel. Une personne appelle pour réserver une chambre. Que dites-vous pour lui demander ?**
Pour chaque question, trouvez la réponse du client.

Questions de la réceptionniste	**Réponses du client**
1. Pour quelle date, monsieur ?	**a.** Oui, céest le 06 55 88 27 11.
2. Pour combien de personnes ?	**b.** Le soir à 19 heures ou 20 heures
3. Souhaitez-vous une chambre avec bain ou une chambre avec douche ?	**c.** Joffard, J-0-2F-A-R-D.
4. Souhaitez-vous réserver maintenant ?	**d.** C'est parfait.
5. Quel est votre nom monsieur ?	**e.** Oui, s'il vous plaît.
6. Est-ce que vous avez un numéro de téléphone ?	**f.** Pour les nuits du 24 et du 25 novembre.
7. Ça vous convien ?	**g.** Je préfère une chambre avec bain.
8. Quand pensez-vous arriver ?	**h.** Pour deux personnes.

ACTIVITÉ 2. **Vous travaillez à la réception d'un hôtel dans votre pays. Vous recevez le courrier électronique ci-dessous.**

De : Madame Morel Vanessa
À : Service réservations
Date : Jeudi 10 août

Madame, Monsieur,
Il y a deux mois, j'ai réservé une chambre simple du 15 au 25 août dans votre hôtel. Malheureusement, j'ai eu des problèmes professionnels. J'ai perdu mon travail et je cherche un nouvel emploi. Je souhaite donc annuler ma réservatior dans votre hôte!, Pouvez-vous rembourser mes 225 euros d'arrhes ? Merci de votre compréhension. Salutations.
Vanessa Morel

Écrivez une réponse par courriel. Utilisez les expressions suivantes :
Nous sommes navrés pour.. ./Nous annulons... mais nous ne pouvons pas rembourser vos.. ./Vous devez annuler votre réservation... semaines avant la date d'arrivée./Bon courage dans votre recherche d'emploi.

_____

RÉPONSES ATTENDUES

De : Bruno Cozzi, Service réservations
À : Madame Morel Vanessa
Date : Jeudi 10 août

Madame,
Nous sommes navrés pour vos problèmes professionnels. Nous annulons votre réservation mais nous ne pouvons pas rembourser vos 225 euros d'arrhes. Vous devez annuler votre réservation deux semaines avant la date d'arrivée.
Bon courage dans votre recherche d'emploi. Salutations.
Bruno Cozzi

_____

ACTIVITÉ 3. **Lisez les deux courriers électroniques.**

a. Répondez aux questions suivantes.

Qui est le client ? Que demande-t-il ?
Quel est le problème ?
Que propose Bruno Cozzi ?
Le client doit-il répondre à Bruno Cozzi ?

nº 1

Bonjour,
Nous sommes l'agence Europe Tour à Zirich. Veuillez r éserver 5 chambres doubles avec bain + petit-déjeuner pour 4 nuits du 20 au 23 avril. Merci de confirmer.
Salutations.
Franck Weisbar, responsable service groupes

nº 2

Monsieur,
Nous sommes désolés, mais du 20 au 23 avril, nous n'avons plus de chambre double avec bain. Nous pouvons vous proposer 5 chambres doubles avec douche.
Merci de confirmer. Cordialement.
Bruno Cozzi , chef de réception

b. Rédigez la réponse de Bruno Cozzi par courrier électronique en suivant les annotations.

Bonjour Bruno,
Nous sommes l'agence Osiris au Caire. Pouvez-vous prolonger de deux nuits la réservation référence MP 303 ?
Merci. Cordialement.
Fatima, service groupes

_____

RÉPONSES ATTENDUES

Hôtel complet. Impossible de prolonger la réservation MP 303. Proposer réservation dans un autre hôtel à proximité.

ARRIVÉE À L'HÔTEL

GÉNÉRALITÉS

ACCUEIL DES CLIENTS

• Accueil mode d'emploi

Le sourire. Le sourire doit être naturel et spontané. C'est un signe de bienvenue.
Le regard. Le regard permet de rassurer le client, de montrer qu'on est attentif à son bien-être et qu'on le servira dans les meilleurs délais.
Le comportement. Le comportement vis-à-vis de la clientèle doit être réservé, courtois et respectueux.
Les mots. Il faut donner des explications précises. Il faut éviter les mots négatifs (« Mais non ! C'est impossible. »), agressifs et trop techniques (« Préférez-vous une twin ou une double ? »)
La voix. Elle doit être chaleureuse et bien claire pour faciliter la compréhension des clients étrangers.

• Documents de l'accueil

Fiche de police ou fiche de voyageur
Chaque touriste étranger passant une nuit dans un hôtel en France doit remplir une fiche de police indiquant son identité, son domicile habituel et le numéro de sa pièce d'identité. Les fiches ainsi établies doivent être remises chaque jour par l'hôtel aux autorités de police.

Fiche d'accueil
Ce document est remis au client en même temps que la clé de sa chambre ou la carte magnétique qui permet également d'ouvrir la porte de sa chambre.
Cette fiche d'accueil reprend l'identité du client, les modalités de son séjour ainsi que des informations concernant les services de l'hôtel.

Fichier clients ou Cardex
Le fichier clients, à présent informatisé, est surtout utilisé dans les hôtels de luxe ou ceux accueillant une clientèle de séjour d'habitués. Il permet d'améliorer et de personnaliser l'accueil en connaissant, par exemple, les habitudes de la clientèle, leurs goûts et leurs exigences.

---

1. Comment accueillir des clients individuels

Pour fidéliser un nouveau client, le plus important : c'est de bien l'accueillir.

La première impression perçue à l'arrivée à l'hôtel influence durablement l'opinion du client. L'accueil est courtois, si possible personnalisé, et l'enregistrement rapide. Voici, résumée dans le tableau ci-dessous, la procédure d'accueil des clients individuels en France. Vous pouvez établir les similitudes et les différences avec la procédure d'accueil des clients individuels dans les hôtels de votre pays.

Que faire ?	Comment faire ?
Prendre contact Saluer et souhaiter la bienvenue au client.	Levez la tête à l'arrivée du client, souriez. Ne parlez jamais assis à un client. Prononcez une phrase d'accueil adaptée à la situation.
Prendre en charge Questionner et écouter le client pour connaître ses besoins et ses attentes. Reformuler les souhaits du client.	Si le client ne l'exprime pas, faites lui préciser si une réservation a été faite : • Si non, notez toutes les informations concernant sa demande. • Si oui, assurez-vous que les prestations demandées correspondent bien au souhait du client.
Assurer la continuité Proposer une chambre au client qui corresponde à ses attentes.	Faites remplir une fiche de police pour les clients étrangers ou une fiche d'accueil dans tous les cas.Attribuez une chambre. Enregistrez le numéro de carte bancaire si nécessaire.
Prendre congé Vérifier que le client n'a plus besoin de vos services. L'assurer de votre disponibilité en cas de besoin.	Remettez la clef au client. Indiquez-lui où se trouve sa chambre ou accompagnez-le à sa chambre.Faites éventuellement la promotion des services de l'hôtel. Souhaitez un agréable séjour au client.

2. Comment accueillir des groupes

Un hôtel qui accueille de nombreux groupes aura intérêt à prévoir un comptoir spécialisé groupes. Cet accueil doit s'effectuer de préférence dans un salon particulier. Les organisateurs de voyages en groupes préfèrent avoir affaire à un interlocuteur unique, c'est-à-dire à un employé de l'hôtel qui suit l'ensemble de la procédure commerciale, l'accueil du groupe et le suivi. Dès l'arrivée du groupe, cette personne prend contact avec le responsable du groupe et vérifie la liste des voyageurs ou la liste d'occupation des chambres *(rooming list)*.

Le plus rapidement possible, le réceptionniste et le responsable du groupe procèdent à la distribution des chambres. Il n'y a pas d'enregistrement individuel pour un groupe ; les formalités sont de la responsabilité du chef de groupe.

Le responsable du groupe ou l'interlocuteur privilégié de l'hôtel explique à l'ensemble du groupe comment accéder aux chambres. Il profite de l'attention des clients pour donner des consignes sur l'acheminement des bagages, les repas, les excursions, etc. Dans le cas où le personnel prend en charge la distribution des bagages, ceux-ci sont stockés rapidement dans la bagagerie puis acheminés dans les chambres.

• Les petits plus de l'accueil hôtelier des groupes

Pot d'accueil : c'est un petit plus apprécié les jours de grande chaleur. Offrez des boissons rafraîchissantes, voire une spécialité peu alcoolisée de la région. Cela permet également de donner les consignes aux voyageurs (horaire du dîner, etc.) et de distribuer calmement les clefs. Si un forfait bagages est proposé, faites acheminer rapidement ces bagages vers les chambres.

Livret d'accueil : il est destiné au chef de groupe et comprend la liste d'occupation des chambres (noms des membres du groupe avec les numéros de chambres), le menu choisi, des informations touristiques, les numéros de téléphone utiles, le nom de l'interlocuteur de l'hôtel, ainsi que les horaires de service (dîner, petit-déjeuner).

Les chambres : évitez de donner des chambres dans les étages supérieurs pour ne pas gêner le reste de la clientèle de l'hôtel et pour éviter les bouchons dans les couloirs et l'ascenseur.

La restauration : les groupes aiment les repas copieux et les tables de 6 à 8 personnes plutôt que de grandes travées. Il faut veiller à ce qu'il n'y ait pas d'attentions moindres, comme des serviettes en papier alors que les clients du restaurant ont des serviettes en tissu. Garantissez une grande ponctualité dans les horaires de service. Acceptez les changements éventuels dans les menus. Pour le petit-déjeuner, servez un buffet dans une pièce à part ou placez tous les produits sur la table avant que le groupe arrive le matin.

La prestation au conducteur : le conducteur est une personne importante pour l'hôtelier cal il informe son employeur et peut avoir une influence sur le groupe.

Il faut le traiter correctement : chambre de bon niveau et, s'il le souhaite, dîner à part au restaurant. La règle est dg cultiver une bonne relation avec le conducteur. Généralement même, pour 15 personnes! payantes, on l'héberge gratuitement.

• Formalités de pré-enregistrement et d'accueil d'un groupe

L'accueil d'un groupe nécessite une organisation parfaite avant et lors de son arrivée.

Avant l'arrivée du groupe vous vérifiez la liste des voyageurs (la rooming-list) et vous déterminez le nombre de chambres nécessaires. Vous établissez la liste des numéros de chambres à offrir aux clients. Puis vous procédez à un pré-enregistrement pour gagner du temps. Vous préparez une enveloppe au nom de chaque participant du groupe avec à l'intérieur : la clé de la chambre, une carte de bienvenue ou un dépliant de l'hôtel.

À l'arrivée du groupe vous faites entrer les clients dans l'hôtel et vous les installez dans un salon ou dans le hall. Vous regroupez les bagages dans la bagagerie pour éviter les vols. Vous disposez assez de sièges pour permettre à tout le monde de se reposer. II n'y a pas d'enregistrement individuel pour un groupe, vous remplissez les formalités avec le responsable du groupe. Vous vérifiez la liste des voyageurs et la répartition des chambres. Puis le personnel de la réception ou le responsable du groupe distribue les chambres. Vous expliquez aussi au groupe comment arriver aux chambres (escalier; ascenseur, étage...). Enfin, vous donnez des informations sur la distribution des bagages, les repas et l'heure de départ.

---

3. Accueillir une clientèle internationale

Voici quelques stéréotypes sur les comportements et les habitudes des clients des hôtels suivant les nationalités.

Clientèle	Comportement	Hébergement
Allemande	Les Allemands sont discrets, rigoureux, ponctuels et respectueux de l'environnement. Attention, ils n'expriment pas toujours leur mécontentemen!	Ils aiment le confort, l'hospitalité. Ils sont très exigeants sur le rapport qualité/prix. **Chambre** : lits jumeaux ou grands lits, oreillers, couette. **Sanitaires** : toilettes séparées.
Américaine	Les Américains sont chaleureux, décontractés, et ils aiment l'innovation. Ils ont le contact facile et sont très directs. Pour eux, la critique est normale.	Ils aiment des chambres confortables et bien équipées. **Chambre** : grands lits, oreillers rectangulaires, adaptateurs pour les prises électriques, climatisation réglable, chaînes de télévision internationales, réfrigérateur avec boissons fraîches. **Sanitaires** : douche, baignoire, WC, ils n'utilisent pas de bidet.
Britannique	Ils sont réservés, courtois et respectueux des traditions. « Madame » et « Monsieur » sont toujours suivis du nom de famille.	Ils apprécient une décoration soignée. **Chambre** : pas de traversin mais des oreillers, prévoir un équipement pour faire du thé. **Sanitaires** : ils préfèrent le bain à la douche et n'utilisent pas de bidet.
Espagnole	Ils sont chaleureux mais directs. Ils sont fiers et ont le sens de la fête.	Ils apprécient le sens de l'hospitalité et la gastronomie. **Chambre** : grands lits, draps et couvertures. **Sanitaires** : bain ou douche. Ils utilisent le bidet.
Italienne	Ils sont conviviaux, fantaisistes, excessifs, et ont	Ils apprécient le luxe quand ils voyagent. **Chambre** : grands lits, draps,

	le culte de l'enfant-roi. Ils ont le contact facile et apprécient les formules de politesse.	couvertures et oreillers. **Sanitaires** : bidet très utilisé.
Japonaise	Ils sont discrets, organisés, polis et détestent l'imprévu. Ils n'expriment pas leur mécontentement.	Ils sont très exigeants sur la propreté, l'ordre et le calme. **Chambre** : propreté irréprochable. Lits jumeaux, draps ou couette, oreillers. Boissons fraîches, prévoir un équipement pour faire du thé, chaînes de télévision internationales. **Sanitaires** : baignoire avec eau très chaude. Ne pas oublier d'offrir la brosse à dents, le dentifrice et les chaussons et de mettre à leur disposition un peignoir de bain.

QUESTIONNAIRE

1. Ces informations sont-elles utiles aux professionnels de l'hôtellerie ? Pourquoi ?
2. Que savez-vous de la clientèle française et francophone (Belges, Suisses, Canadiens...) ?
3. À votre tour, décrivez leurs habitudes et leurs goûts en matière d'hébergement.

LEXIQUE

• **Réception** (f) : service chargé de l'accueil de la clientèle dans un hôtel.
• **Réceptionniste** ou **réceptionnaire** (m/ f) : employé(e) à la réception qui accueille les clients, prend les réservations et assure la promotion des services de l'hôtel.
Il travaille sous l'autorité du chef de réception.
• **Cardex** (m) : vient de l'anglais *guest history,* fichier de l'hôtel dans lequel figurent leurs coordonnées et les habitudes des clients. Il est surtout utilisé dans les hôtels de luxe, (synonyme familier : la Bible). *Ex. : Tu peux ouvrir un cardex à ces clients, c'est leur troisième séjour à l'hôtel.*
• **VIP** [veipe] (m) (mot emprunté à l'anglais *Very Important Person*) : un client très important. Dans le langage familier des hôteliers, c'est aussi un client difficile : *Very Impossible Person.*
Pèce d'identité (f) : peut être un passeport, une carte d'identité, un permis de conduire ou tout autre document officiel avec une photographie et le nom de la personne. *Vous avez une pièce d'identité, s'il vous plaît ?*
• **Charge** (f), *à votre charge* : qui n'est pas compris dans le prix et qui doit être payé en supplément par le client.

• **Supplément** (m), *en supplément* : somme à payer en plus.
• **Extras** (m pl) : prestations hôtelières non comprises dans le forfait hôtelier (consommations au bar, mini-bar, etc.).
• **Compris**, *petit-déjeuner compris* : le coût du petit-déjeuner est inclus dans le prix de la chambre.
• **Petit-déjeuner** (m) : repas du matin.
• **Petit-déjeuner britannique/anglais** (m) : petit-déjeuner comprenant du thé, un jus de fruits, des œufs, des saucisses, du fromage, du pain grillé et de la marmelade d'orange.
• **Petit-déjeuner continental** (m) : petit-déjeuner comprenant une boisson chaude, un jus de fruits, du pain et des viennoiseries.
• **Pension complète** (f), *en pension complète* : forfait hôtelier comprenant la chambre et les 3 repas.
• **Demi-pension** (f), *en demi-pension* : forfait hôtelier comprenant la chambre, le petit-déjeuner et un repas (déjeuner ou dîner).
• **Produit d'accueil** (m) : objet au nom de l'hôtel offert aux clients et mis à leur disposition dans la chambre ou dans la salle de bains.
• **Vue sur,** *chambre avec vue sur la mer* : de la fenêtre de la chambre on voit la mer.
... qui donne sur le jardin = avec vue sur le jardin.
• **Clé** (*syn.:* clef) (f) ou **carte** (f) **de chambre :** la carte pour ouvrir la porte de votre chambre.

ACTIVITÉ 1. **Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Mirage. Que dites-vous pour accueillir un client/ un groupe ?**

_____

RÉPONSES ATTENDUES

• **Pour un client individuel, le réceptionniste dit :**

1. Saluer et souhaiter la bienvenue au client
- Bonjour madame, bienvenue à l'Hôtel Mirage. (client inconnu)
- Bonjour madame Babin, nous sommes heureux de vous revoir. (client connu)

2. Proposer ses services au client
- Que puis-je faire pour vous ?/ Je peux vous aider ?/ Je peux vous être utile ?/ Vous désirer un renseignement ?

3. Vérifier les données de la réservation
- Nous avons noté (enregistreé)/ Vous avez réservé une chambre double avec douche poue 4 nuits en en pension complète.

4. Donner le numéro et la clé de la chambre avec quelques explications
- Vous avez la chambre 34, c'est une belle chambre au troisième étage avec vue sur le jardin. Voici/ Voilà votre clé.

5. Vous précisez aux clients à quelle heure ils devrons quitter leur chambre

- Le jour de votre départ, nous vous demandons de libérer / vous devrez quitter votre chambre avant 11 heures et vous rapporterez votre clé à la réception. Nous descendrons vos bagages et les déposerons à la bagagerie. »

6. Diriger le client vers sa chambre et l'aider à porter ses bagages

- Notre bagagiste vous accompagne tout de suite et on monte vos bagages.

7. Souhaiter un bon séjour au client

- Je vous souhaite un bon séjour à l'Hôtel Mirage Madame Babin et je reste à votre disposition.

_____

• <u>Pour un client voyageant en groupe, le réceptionniste dit :</u>

1. Vous saluer un groupe

- Bonjour mesdames, bonjour messieurs, bienvenue à l'Hôtel Mirage.
- Mesdames, mesdemoiselles, messieurs bonjour. Bienvenue à l'Hôtel Mirage.

2. Vous invitez le groupe à se reposer au salon

- Si vous le souhaitez, vous pouvez vous reposer dans les salons derrière vous. Nous nous occupons de votre enregistrement.

3. Vous demandez au groupe de déposer leurs bagages à la bagagerie

- Vous pouvez/ Si vous voulez bien déposer vos bagages à la bagagerie, à droite à coté de la réception. Un peu plus tard, nous monterons vos bagages dans vos chambres.

4. Vous expliquez au groupe comment accéder aux chambres

- Mesdames, mesdemoiselles, messieurs, vous allez recevoir une enveloppe avec la clé de votre chambre et un dépliant sur l'hôtel. Pour monter dans vos chambres, vous allez suivre Manon Perrier, mon assistante, et Justine Carré, la gouvernante. Les ascenseurs se trouvent au fond du couloir derrière la réception.

5. Vous précisez aux clients à quelle heure ils devrons quitter leur chambre

- Le jour de votre départ, nous vous demandons de libérer / vous devrez quitter votre chambre à 11 heures et vous rapporterez votre clé à la réception. Entre 10 heures et 10 h 30, nous passerons dans vos chambres pour descendre vos bagages et les déposer à la bagagerie. Le rendez-vous pour votre transfert à l'aéroport est à 11 heures 15 dans le hall de l'hôtel

---

DIALOGUE

Une cliente se présente à la réception de l'Hôtel le Mirage. Bruno Cozzi, le chef de la réception, l'accueille.

A (*Réceptionniste*) **:** Bonsoir madame, bienvenue à l'Hôtel le Mirage. Que puis-je faire pour vous ?

B (*Cliente*) : Bonsoir monsieur, je suis Madame Babin de l'entreprise SBS, j'ai réservé une chambre.

A : Un instant s'il vous plaît, je regarde... Babin...Voilà, une chambre simple avec douche pour une personne.

B : C'est cela.

A : Vous restez deux nuits en demi-pension, n'est-ce pas ?

B : Oui deux nuits, je repars mercredi matin, le premier avril.

A : Vous savez que votre entreprise paie la chambre et les repas mais les extras sont à votre charge.

B : Oui oui, je suis au courant.

A : Avez-vous une pièce d'identité Madame Babin ?

B : Oui bien sûr, voici mon passeport.

(*Bruno Cozzi rend son passeport à Madame Grubert*)

A : Voilà, votre passeport Madame Babin, je vous remercie. Vous avez la chambre 34 au troisième étage, c'est une belle chambre qui donne sur le jardin. Voici la clé/ la carte de votre chambre. Avez-vous des bagages ?

B : Oui, une valise.

A : Bien, on vous accompagne tout de suite et on monte votre valise. Je vous souhaite un bon séjour à l'Hôtel le Mirage.

(*Suite*)

B : Est-ce qu'il est possible de dîner ?

A : Je regrette (*pour dire « non » poliment*), le restaurant ferme à 22 heures. Mais vous pouvez prendre un sandwich au bar, il est ouvert jusqu'à 23 heures.

B : Je vais voir. Je peux prendre un dépliant ?

A : Bien sûr, servez-vous.

• REMPLIR LA FICHE

Consultez *la fiche client* de Madame Grubert.

INFORMATIONS CLIENT	**INFORMATIONS SEJOUR**
■ **Mme/** □ **Melle/** □ **M.** **Nom :** *GRUBERT* **Prénom :** *Stéphanie* **Nationalité :** *Suisse* **Adresse :** 2, place St.-François-Lausane-Suisse **Téléphone : (41.21) 215.25.43** **Carte d'identité/ Passeport nº :** CH 458698 **délivré le :** 2 mai 2010 **à** Lausane ■ Individuel/ □ Groupe ■ Affaires/ □ Loisirs ■ Entrepeise/ □ Agence	**Arrivée :** *30/03/2013* **Départ :** *01/04/2013* **Nombre de nuits :** *2* **Nombre de personnes** : *1* **Chambre n°** : *34* **Formule** : □ Petit-déjeuner ■ Demi-pension □ Pension complète **Règlement chambre et repas :** *Entreprise* SBS **Règlement des extras :** *Client*

2

A (*Bruno Cozzi*) **:** Manon, s'il vous plaît, pouvez-vous répondre à l'agence de voyages allemande Loreleï Tour.
B *(Manon*) **:** Bien sûr Bruno. De quoi s'agit-il ?
A : Ils veulent réserver 10 chambres du 12 au 15 janvier pour un groupe de 20 personnes. À ces dates-là, c'est bon, nous avons encore des chambres.
Tenez voilà leur mail.
B : Pas de problème. Je leur réponds tout de suite.
A : Merci Manon.

3

A (*réceptionniste*) **:** Bonjour, madame, que puis-je faire pour vous ?
B (*cliente*) **:** Bonjour, est-ce que vous avez une chambre libre ?
A : Quel type de chambre voulez-vous, madame ?
B : Une chambre pour une personne.
A : Une chambre simple, alors.
B : Avec un grand lit, s'il vous plaît.
A : Pour combien de nuits ?
B : Pour deux nuits, à partir d'aujourd'hui.
A : Nous sommes le 13 avril. Du 13 au 15 avril, donc. Alors, voyons…
il n'y a pas de problème, madame.
B. : Et c'est combien ?
A : 90 euros la nuit, petit déjeuner compris.
B : 90 euros ! Oh là là ! C'est cher. Est-ce qu'il y a une baignoire dans les chambres ?
A : Bien sûr, madame, il y a une baignoire dans toutes nos chambres.
B : Et est-ce qu'il y a une piscine ?

A : Une piscine ? Ah, je suis désolé, madame, il n'y a pas de piscine dans l'hôtel.
Mais il y a une piscine olympique de l'autre côté de la rue, juste en face.
B : Ah très bien, je prends la chambre.
A : Entendu, madame, avez-vous une pièce d'identité ?
B : Oui, attendez, voilà mon passeport.
A : Merci.

MONOLOGUE

Bruno Cozzi donne des explications à un groupe
Bruno Cozzi : « Mesdames, mesdemoiselles et messieurs bonjour. Je suis Bruno Cozzi, le chef de réception. Vous allez recevoir une enveloppe avec la clé de votre chambre et un dépliant sur l'hôtel. Pour monter dans vos chambres, vous allez suivre Manon Perrier, mon assistante, et Justine Carré, la gouvernante. Un peu plus tard, nous monterons vos bagages dans vos chambres. Nous servirons le dîner à 7 heures dans la salle du restaurant au rez-de-chausséersurvotre-, gauche. Merci et bon séjour à l'Hôtel Mirage. »

ACTIVITÉ 2.

L'Hôtel Mirage accueille un groupe de l'agence allemande Loreleï Tour. Lisez et trouvez à quel extrait correspond chaque étape suivante.

Pré-enregistrement : extrait n° _____
Salutations et bienvenue : extrait n° _____
Formalités d'enregistrement : extrait n° _____
Explications au groupe : extrait n° _____

Extrait n° 1
Responsable du groupe : Bonjour, je suis Ingo Mûller le responsable du groupe.
Manon Perrier : Bonjour et enchantée Monsieur Mûller. Y a-t-il des modifications dans la liste des voyageurs ?
Responsable du groupe : Non, pas de modification.
Manon Perrier : Alors voici, la répartition des chambres ...

Extrait n° 2
Bruno Cozzi : Mesdames, mesdemoiselles, messieurs bonjour. Je suis Bruno Cozzi, le chef de réception. Vous allez recevoir une enveloppe avec la clé de votre chambre et un dépliant sur l'hôtel. Pour monter dans vos chambres, vous allez suivre Manon Perrier, mon assistante, et Justine Carré, la gouvernante. Un peu plus tard, nous monterons vos bagages dans vos chambres. Nous servirons le dîner à 7 heures dans la salle du restaurant au rez-de-chaussée sur votre gauche. Merci et bon séjour à l'Hôtel Mirage.
Extrait n° 3

Bruno Cozzi : Mesdames, mesdemoiselles, messieurs bonjour. Bienvenue à l'Hôtel Mirage. Entrez, entrez s'il vous plaît ...Vous pouvez déposer vos bagages dans le local à bagages à côté de la réception et vous reposez dans les salons derrière vous. Bonjour... Bienvenue...

Extrait n° 4

Bruno Cozzi : Dites Manon, vous avez fait le pré-enregistrement pour le groupe de Loreleï Tour ? Il arrivera cet après-midi vers 2 heures.

Manon Perrier : Bien sûr Bruno. C'est prêt. Dix chambres sont réservées. Voici la répartition des chambres et les enveloppes pour les participants du groupe.

_____

RÉPONSES ATTENDUES

• **Pré-enregistrement, extrait n° 4** → Il est expressément mentionné dans cet extrait que le groupe n'est pas encore arrivé et qu'il s'agit du pré-enregistrement.

• **Salutations et bienvenue, extrait n° 3** → Cet extrait, comme les extraits 1 et 2, inclut les formules de salutation et de bienvenue de la part du réceptionniste au groupe, mais c'est le seul à ne pas traiter d'un autre sujet. Le fait que Bruno Cozzi dise « Entrez, entrez s'il vous plaît » indique aussi que c'est le premier contact du groupe avec l'hôtel.

• **Formalités d'enregistrement, extrait n° 1** → L'extrait 1 porte dans une certaine mesure sur les salutations et le souhait de bienvenue du réceptionniste au responsable de groupe, mais il est aussi question de la vérification de la *rooming-list,* élément propre aux formalités d'enregistrement. De plus, l'extrait 3 ne peut être associé avec aucune autre étape que « Salutations et bienvenue » (au groupe).

• **Explications au groupe, extrait n° 2** → L'extrait 2 porte dans une certaine mesure sur les salutations et le souhait de bienvenue au groupe, mais Bruno Cozzi explique aussi aux membres du groupe comment trouver leur chambre et s'y installer, comment leurs bagages seront montés, et comment et quand aller dîner.

UNITÉ 19
INSTALLER UN CLIENT DANS SA CHAMBRE

GÉNÉRALITÉS

• LES DIFFÉRENTES CLIENTÈLES ET LEURS ATTENTES

Types de clientèles	Besoins et attentes
Individuel	Suivant les motifs du séjour (affaires ou loisirs), ces clients attendent confort, accueil personnalisé, informations et animations. Les familles apprécient des chambres communicantes et des équipements complémentaires : chauffe-biberon, chaise haute, console de jeux, aire de jeux, piscine, tennis ou encore un service de garde d'enfants.
Groupe isolé non répétitif C'est un groupe de 10 personnes au moins dont le séjour est organisé par lui-même ou un intermédiaire (entreprise, association...).	Tarifs tout compris, avec ou sans restauration, horaires fixes, informations précises. Parking bus réservé et sécurisé.
Groupe de série C'est un groupe de 10 à 60 personnes planifié à l'avance et comportant des éléments invariables (itinéraire, durée du voyage, etc.).	Chambres à 2 lits, accueil rapide avec interlocuteur privilégié dans salon ou grand hall et très organisé. Tarifs négociés, formule demi-pension, change de devises, personnel de l'hôtel parlant des langues étrangères. Parking bus réservé et sécurisé.
Collaborateurs des entreprises Ils bénéficient de tarifs négociés entre leurs entreprises et les hôteliers.	Réservation sûre et efficace, accueil rapide, chambre calme et fonctionnelle équipée pour clientèle affaires, informations fiables, départ express. Un service de secrétariat, de pressing, des salles de réunion plénière et un centre de remise en forme seront appréciés.
Personnel des compagnies aériennes C'est le personnel navigant des compagnies aériennes qui fait l'objet de contrats annuels avec les hôtels sur les tarifs et les conditions de séjour. Il peut s'agir des équipages en repos pour quelques heures ou de clients qui débarquent en urgence pour des raisons d'incidents techniques ou	Chambres calmes pour une personne, arrivée tardive ou tôt le matin. Restauration rapide, service de change, clientèle exigeante, personnel de l'hôtel très efficace et flexible en ce qui concerne les horaires.

de mauvaises conditions météorologiques.

Agences de voyages spécialistes du tourisme d'affaires Ces agences sont chargées d'organiser des voyages de stimulation ou de récompense *(incentive)* pour le personnel des entreprises ou encore des séminaires résidentiels (réunion de travail ou de formation hors de l'entreprise).	Clients bénéficiant d'une très grande attention, pension complète. Excellente organisa tion (horaires, réveils, pauses, repas, etc.), efficacité, équipement affaires dans les chambres et les salles de réunion. Service de change, animations, excursions, soirée de gala.

QUESTIONNAIRE

1. À votre avis, la description des préférences des Français dans le document *Chambre d'hôtel idéale* est-elle valable pour un touriste de votre pays ? Sur quels points serait-elle différente pour un touriste de votre pays ?
2. Et pour vous, quels sont les équipements les plus importants dans une chambre d'hôtel ? Et dans la salle de bains ?
3. Pour chaque catégorie d'hôtels (sans étoile, 1*, 2*, 3*, 4*, 4* luxe) certains équipements sont obligatoires et d'autres facultatifs, savez-vous lesquels ?
4. Comment définissez-vous un style de décoration élégant ?
5. La notion de confort est-elle la même pour tout le monde ?

• Chambre d'hôtel idéale

Voici les résultats d'une étude qui détaille la chambre d'hôtel idéale pour touristes français
Les Français recherchent avant tout une chambre d'hôtel dotée d'une literie de bonne qualité. La chambre doit être propre, fonctionnelle et bien équipée. Un téléviseur, un téléphone ou un accès Internet sont indispensables.
Les Français veulent aussi une décoration soignée, élégante, originale ou raffinée mais surtout pas banale ou standardisée. Attention également au bruit, ils exigent une chambre calme et bien insonorisée.
Enfin, ils apprécient une salle de bains spacieuse et bien agencée. Ils n'aiment pas les toilettes dans la salle de bains. Ils préfèrent une chambre avec une belle douche à une chambre équipée d'une petite baignoire.

Voici la description des chambres de l'Hôtel Mirage
Notre hôtel dispose de chambres spacieuses et calmes avec une vue exceptionnelle sur un petit jardin en plein cœur de Paris. La décoration est soignée et élégante. Nos chambres sont dotées d'une nouvelle literie confortable et de meubles fonctionnels.

• L'ÉQUIPEMENT D'UNE CHAMBRE DE L'HÔTEL MIRAGE

Nº	OBJET	SERT À ...
1	une penderie	ranger les vêtements.
2	un cintre	suspendre les vêtements.
3	un porte-bagage	poser les bagages.
4	un miroir	se regarder.
5	une commode	ranger le linge plié.
6	un téléviseur	regarder des émissions.
7	un lit	dormir.
8	un traversin	reposer sa tête quand on dort.
9	un oreiller	reposer sa tête quand on dort.
10	une taie d'oreiller	protéger l'oreiller.
11	un couvre-lit	protéger le lit et décorer.
12	une couverture/ une couette	avoir chaud quand on dort.
13	un drap	avoir chaud et s'isoler des couvertures et du matelas.
14	un matelas	dormir confortablement sans avoir mal au dos.
15	un sommier	isoler du sol et soutenir Le matelas.
16	une table dechevet	poser des objets à la tête du lit.
17	un téléphone	communiquer à distance instantanément.
18	une chaise	s'asseoir à une table.
19	un fauteuil	s'asseoir confortablement pour se reposer.
20	un tapis	décorer les sols et isolei du plancher.
21	une lampe	éclairer artificiellement.
22	une fenêtre	aérer la chambre et regarder au dehors.
23	une porte	ouvrir ou fermer la communication entre deux pièces.
24	les rideaux	protéger de la lumière du jour et des regards extérieurs.
25	un bureau	écrire.
26	un interrupteur	allumer ou éteindre la lumière.
27	une prise électrique	brancher et alimenter des appareils électriques.

COMMUNICATION

Diriger le client vers sa chambre

COMMENT DIRE/ FAIRE

Arthur Rigal, valet et bagagiste à l'Hôtel Mirage, accompagne un client dans sa chambre.

1. « - Excusez-moi, je passe devant vous, par ici s'il vous plaît. » (pour demander à quelqu'un de vous suivre.)
2. « - Voici la chambre 45, c'est votre chambre. » (pour présenter quelque chose de proche ; opposé à *voilà.)*
3. Arthur Rigal frappe à la porte. (pour vérifier que la chambre est vide).

4. Il ouvre la fenêtre et montre la vue sur le jardin. « - Et voici une très belle vue sur le jardin. Vous verrez, c'est très calme. » (emploi du futur du verbe *voir* pour introduire les avantages de la chambre dont le client se rendra compte plus tard.)
5. Il montre au client les prises d'accès Internet. « - Ici, vous avez les prises d'accès à l'Internet » (pour présenter l'emplacement d'un équipement.)
6. Il ouvre le réfrigérateur du mini-bar et montre les boissons. « -Voici le mini-bar. » (pour présenter l'emplacement d'un équipement.)
7. Il remet la clé de la chambre au client. « - Voici votre clé. Je vous souhaite un excellent séjour dans notre établissement. » (utilisé dans ce cas pour donner un objet à quelqu'un. Noter aussi la formule traditionnelle pour conclure l'installation du client.)
8. Il pose la valise du client sur le porte-bagages.
9. Il indique au client où sont la couverture et les oreillers supplémentaires.« - Si vous avez besoin, voici une couverture et des oreillers supplémentaires. » (pour introduire un équipement supplémentaire qui n'est pas toujours utilisé.)
10. Pour des raisons de sécurité, il entre le premier dans la chambre et allume la lumière.
11. Il montre la salle de bains au client. « - Et là. la salle de bains, très belle et très spacieuse. » (*là* indique une certaine distance, par opposition à *ici,* qui indique proximité.)

• Les produits d'accueil : le petit plus indispensable...

Les produits d'accueil sont des produits mis gracieusement à la disposition des clients afin de personnaliser leur chambre et de faciliter leur séjour à l'hôtel.

Nous trouvons des produits destinés à faciliter la vie dans la chambre :

• **les produits de confort** : par exemple, un sac à linge sale, un flacon de shampooing encore du papier à lettres ;

• **les produits d'information** : il peut s'agir d'informations internes à l'hôtel (dépliant de l'hôtel, programme des animations, liste des services de l'hôtel) ou d'informations externes à l'hôtel (plan et guide de la ville).

Suivant les pays, les types de clientèle, les catégories d'hôtel et de chambre, ces produits d'accueil sont plus ou moins nombreux et coûteux.

Les produits d'accueil servent à satisfaire et à fidéliser votre clientèle. Ils portent le nom de votre hôtel et rendent service aux clients pendant et après leur séjour. C'est aussi une promotion de votre établissement.

Vous pouvez choisir des produits mixtes pour les hommes et les femmes ou bien tenir compte du sexe de la personne. Votre cliente est une femme : elle aimera un bonnet de douche, une lime à ongles, un lait corporel ou une eau de toilette. Votre client est un homme : il préférera un kit rasage, un peigne ou un nécessaire dentaire.

Nous observons aussi des différences entre les nationalités. Les Français aiment les produits de toilette et les parfums (savonnette, lait corporel et eau de toilette). Les Asiatiques affectionnent les produits de relaxation (pantoufles, peignoir et bain moussant). Les Allemands et les Scandinaves préfèrent les produits naturels, biologiques et recyclables.

ACTIVITÉ 1. **Pour mieux accueillir leurs clients, les hôteliers placent des produits d'accueil dans les chambres. Lisez cet article et répondez aux questions suivantes.**

1. Cet article s'adresse-t-il aux hôteliers ou aux clients ?
2. À qui servent les produits d'accueil ?
3. Quels produits d'accueil pouvez-vous offrir à :
- une cliente japonaise ?
- un client suédois ?
- une cliente française ?

_____

RÉPONSES ATTENDUES

1. L'article s'adresse aux hôteliers (« votre clientèle », « votre hôtel », etc.) et leur donne des conseils pour l'utilisation des produits d'accueil.
2. Les produits d'accueils servent :
- aux hôteliers : pour satisfaire et fidéliser leur clientèle pendant et après le séjour. C'est un bon moyen de promotion / une bonne publicité car ils portent le nom de l'hôtel et les chents s'en souviennent / associent le plaisir de s'en servir au nom de l'hôtel ;
- aux chents : ils peuvent les utiliser pendant et après leur séjour.
3. À une cliente japonaise, on peut offrir des produits de relaxation (pantoufles, peignoir et bain moussant), ou un bonnet de douche, une lime à ongles, un lait corporel ou une eau de toilette.
- À un client suédois, un kit rasage, un peigne ou un nécessaire dentaire, de préférence naturels, biologiques et recyclables.
- À une chente française, un bonnet de douche, une hme à ongles, un lait corporel, une eau de toilette, une savonnette ou un parfum.

ACTIVITÉ 2. **Avant l'arrivée des clients, les femmes de chambre déposent des produits d'accueil dans la salle de bains ou dans la chambre. Dites où elles déposent ces produits.**

EXEMPLE : À quel endroit dépose-t-on cette savonette ? Dans la salle de bains.

À quel endtoit dépose-t-on…	**SB = Salle de bains ; C = Chambre**
Ce peignoir?	**SB,** suspendu à un crochet ou à une patère
Cette pochette couture ?	**C,** dans un tiroir de la commode ou du bureau
Cette lime à ongles ?	**SB**, sur la tablette du lavabo
Ce gel douche ?	**SB,** près de la douche
Cette corbeille de fruits ?	**C,** sur la table ou la commode
Ces stylo et crayon ?	**C,** près du téléphone, sur le bureau ou la table de nuit
Ces cartes postales ?	**C,** dans le tiroir du bureau
Ces nécessaires à chaussures ?	**C,** dans la penderie à chaussures ?
Ce peigne ?	**SB,** sur la tablette du lavabo
Ces magazines ?	**C,** sur le bureau
Ce sac à linge sale ?	**C,** dans la penderie
Ces papier à lettres et enveloppes	**C,** dans le tiroir du bureau
Ce nécessaire dentaire (brosse à dents et mini dentifrice) ?	**SB,** sur la tablette du lavabo
Ce kit rasage ?	**SB,** sur la tablette du lavabo
Ces dépliants de l'hôtel ?	**C,** sur le bureau ou la commode
Cette boîte d'allumettes ?	**C,** dans le cendrier
Ce bain moussant ?	**SB,** près de la baignoire
Ce bonnet de douche ?	**SB,** près de la douche
Ce lait corporel ?	S**B,** sur la tablette du lavabo
Cette eau de toilette ?	**SB,** sur la tablette du lavabo
Ces pantoufles ?	**SB,** avec le peignoir
Ce shampooing ?	**SB**, près de la douche / baignoire

ACTIVITÉ 3. **Quels produits d'accueil offrez-vous à un client très important (VIP) ? Quels sont les produits d'accueil offerts dans les hôtels de votre pays ?**

RÉPONSES ATTENDUES

Les produits d'accueil pour les personnes très importantes varient selon la personne reçue, le standing de l'hôtel et, finalement, l'investissement que l'hôtelier estime bon de faire. Dans tous les cas, il s'agit de produits de haute qualité, souvent de marques connues, et personnalisés : maroquinerie, stylos, parfums de luxe, alcools et produits régionaux, artisanat local, billets de spectacle, etc.

UNITÉ 20
SÉJOURNER À L'HÔTEL

GÉNÉRALITÉS

• LES SERVICES DE L'HÔTEL
Que se passe-t-il à partir du moment où un client contacte l'hôtel ?

• *Services mode d'emploi*
L'objectif du personnel de l'hôtel est de satisfaire le client. Pour cela, voici quelques conseils. Il faut :
• être attentif aux besoins du client et connaître les différences culturelles des clients ;
• poser des questions aux clients pour préciser la demande ;
• expliquer ou conseiller clairement et simplement ;
• proposer des solutions de remplacement si besoin.

M. Dubois prend contact avec l'Hôtel Mirage		
« Hôtel Mirage bonjour, Manon Perrier à votre service. » *« Bonjour, je souhaite réserver une chambre... »* *« Un instant, je vous prie, je vous passe le service réservation. »*	→ LE STANDART	On retrouve le standard dans tous les hôtels. •Il gère les appels téléphoniques et les télécopies •Il répartit les appels extérieurs dans les différents services de l'hôtel •Il transmet les factures téléphoniques des clients à la caisse
M. Dubois arrive à l'Hôtel Mirage		
« Service réservation bonjour, Bruno Cozzi à votre service.. »	→ LA RÉSERVATION	Le service réservation • gère le planning d'occupation des chambres, 2 jours, 1 mois ou plus avant la date d'arrivée du client. • transmet le planning aux autres services de l'hôtel.
	→ LE VOITURIER → LE PORTIER → LE BAGAGISTE	Ce sont des services personnalisées présents seulement dans les hôtels de luxe (4 étoiles et 4 étoiles luxe)
« Bienvenue à l'Hôtel Mirage, M. Dubois ! »	→ L'ACCUEIL	La réception gère l'accueil des clients qui ont réservé ou non.
M. Dubois séjourne à l'Hôtel Mirage		
« Service d'étage, pouvons-nous faire votre chambre ? »	→ L'ENTRETIEN DES CHAMBRES	Le personnel d'étage (femme et valet de chambre) nettoie les chambres et les parties communes sous la

		responsabilité de la gouvernante.
« Service étage bonjour, que souhaitez-vous commander pour votre petit-déjeuner ? »	→ LA RESTAURATION	L'hôtel propose un service de restauration dans les chambres et en salle de restaurant
« Pour voir cette exposition, je vous conseille de réserver. » *« M. Dubois vous avez du courier... »*	→ L'INFORMATION	Le concierge facilite le séjour des clients : réception de son courrier, réservation spectacles et voyages et renseignements pratiques.
M. Dubois quitte l'Hôtel Mirage		
« Voici votre facture. Je vous souhaite un bon voyage. »	→ LA FACTURATION	La réception présente au client la facture des prestations utilisées. Elle assure les opérations de coffre et de change.

LEXIQUE

• **Réception** (féminin) : service chargé de l'accueil de la clientèle dans un hôtel.
• **Chef de réception** (masculin) : responsable des employés de la réception. Ces employés assurent les fonctions d'accueil, de réservation et de caisse.
• **Réceptionniste** ou **réceptionnaire** (masculin ou féminin) : employé à la réception qui accueille les clients, prend les réservations et assure la promotion des services de l'hôtel. Il travaille sous l'autorité du chef de réception.
• **Standardiste** (masculin ou féminin) : employé d'un hôtel qui gère les appels téléphoniques, les télécopies et télex.
• **Téléphone direct** (masculin) : il permet au client de téléphoner sans passer par le standard.
• **Portier** (masculin) : employé du hall qui est chargé d'ouvrir les portes de l'hôtel.
• **Concierge** (masculin) ou **responsable du hall** : employé de l'hôtel qui est responsable du courrier, des bagages et des clés. Il reçoit et informe les clients et réserve des places dans les restaurants, théâtre, expositions...
• **Bagagiste** (masculin) : employé du hall d'un hôtel. Il transporte les bagages à l'arrivée et au départ des clients, (familier : bago).
• **Chasseur** (masculin) : employé du hall chargé des courses à l'extérieur de l'hôtel.
• **Groom** (masculin) : employé du hall qui effectue les courses à l'intérieur de l'hôtel.
• **Voiturier** (masculin) : employé du hall de l'hôtel qui intervient chaque fois qu'un client utilise une voiture à son arrivée ou au départ.
• **Transfert** (masculin) : transport d'un client de l'hôtel à l'aéroport ou inversement.
Ex. : Je voudrais une voiture pour un transfert demain matin à l'aéroport de Roissy.
• **Liftier** (masculin) : employé de l'hôtel qui actionne les ascenseurs.

• **Étages** (masculin pluriel), ***travailler*** *dans les étages* : occuper un poste qui implique de servir les clients dans leur chambre.
• **Femme de chambre** (féminin) : employée d'étage qui assure le nettoyage des chambres et des parties communes de l'hôtel. Dans les petits hôtels, elle sert les petits-déjeuners. Voir **Valet de chambre.**
• **Valet de chambre** (masculin) : employé d'étage qui assure le nettoyage des chambres et parties communes de l'hôtel. Dans les hôtels plus petits, il sert aussi les petits-déjeuners. Voir **Femme de chambre.**
• **Gouvernante** (féminin) : employée de l'hôtel qui organise et contrôle le travail des femmes et des valets de chambre (familier : gougou).
• **Lingère** (féminin) : employée de l'hôtel chargée du blanchissage et de l'entretien du linge.
• **Complet** (adjectif), ***l'hôtel est complet*** : toutes les chambres sont occupées.
• **Consigne** (féminin) : local de l'hôtel où l'on dépose provisoirement les bagages des clients.
• **Couverture,** ***faire la couverture*** *:* préparer les chambres pour la nuit (ouvrir le lit, vérifier les serviettes, etc.).
• *Ex. : Le personnel d'étage passe dans les chambres à 18 heures pour faire la couverture.*
• ***Day use*** (masculin) : terme anglais, client qui loue une chambre durant quelques heures, généralement pour une rencontre galante.
• **Défection** (féminin) : se dit d'une personne qui a réservé une chambre, mais qui ne se présente pas.
• *No-show* : terme anglais, voir **Défection.**
• **Délogement** (masculin) : changement de chambre d'un client. C'est le cas, par exemple, si le client n'est pas satisfait de sa chambre (familier : délo).
• **Extras** (masculin pluriel) : prestations hôtelières non comprises dans le forfait hôtelier (consommations au bar, mini-bar, etc.).
• **Blanc,** ***chambre à blanc*** *:* chambre remise en état complet après le départ d'un client. *Ex. : Il faut faire la chambre à blanc, les clients arrivent à 14 heures.*
• **Recouche** (féminin), ***chambre en recouche*** : chambre préparée pour un client en cours de séjour. *Ex. : Il faut faire une recouche pour la chambre 26, le client reste plus longtemps que prévu.*
• **Taux d'occupation** (masculin) : rapport entre le nombre de chambres occupées et le nombre de chambres offertes.

INSTRUCTIONS AU PERSONNEL

RÉDIGER LE RÈGLEMENT

	Nécessité/ Obligation	**Interdiction**
Faible/ Poli	Nous demandons à la clientèle de...	Nous demandons à la clientèle de ne pas...
	Il est nécessaire de...	Il n'est pas permis de...
Fort/ Strict	Vous devez...	Vous ne devez pas...
	Il faut...	Il ne faut pas...
	Il est obligatoire de...	Il est interdit de...

EXEMPLES :

• Avant votre départ, vous devez reprendre vos affaires déposées dans le coffre de l'hôtel.
• Pour le service blanchissage, il est nécessaire de remplir la fiche avant 10 heures.
• Il n'est pas permis d'emporter les peignoirs de l'hôtel.
• En cas d'incendie, il est interdit d'utiliser les ascenseurs.

ACTIVITÉ 1. **Vous rédigez le règlement de l'Hôtel Mirage. Trois articles du règlement concernant :**

- le bruit dans les chambres entre 22 heures et 7 heures.
- le respect des zones non-fumeur.
- la circulation accompagnée des jeunes enfants dans l'hôtel.

_____

RÉPONSES ATTENDUES

- le bruit dans les chambres entre 22 heures et 7 heures.

« Nous demandons à la clientèle de ne pas faire de bruit dans les chambres entre 22 heures et 7 heures. »

- le respect des zones non-fumeur.

« Il est interdit de fumer en dehors des zones non-fumeur. »

- la circulation accompagnée des jeunes enfants dans l'hôtel.

« Les jeunes enfants ne doivent pas circuler seuls dans l'hôtel. / Les jeunes enfants circulant dans l'hôtel doivent être accompagnés. »

COMMUNICATION
« À VOTRE SERVICE ! »

QUELQUES PHRASES-CLÉS

• Les chambres doivent être libérées avant midi le jour du départ. Pour garder la chambre jusau'à 16 heures, il y a un supplément de 30 euros. Après 16 heures, il faut payer une nuit supplémentaire, c'est-à-dire 80 euros.
• Petit déjeuner de 8:00 à 11:00.
• Le bar est ouvert 24 heures sur 24.
• La direction prévient que tous les objets de valeur doivent être déposés au bureau de réception.
• Ne pas déranger.
• Rangez ma chambre.
• Est-ce qu'on peut me réveiller très tôt demain matin ? Bien sûr.
• Le ptit-déjeuner est compris ? Non, madame, c'est extra services.
• Donnez-moi la clef de la chambre 123, s'il vous plaît.
• Avez-vous une autre chambre ? Non, nous n'avons plus de chambre.
• L'hôtel est-il toujours ouvert à Noël ? Non, l'hôtel n'est jamais ouvert à Noël.
• L'hôtel est complet. Nous n'avons rien à vous proposer.

DIALOGUES
« SERVICES »

1

A (*Réceptionniste*) **:** Réception Bruno Cozzi, bonjour.
B (*Cliente*) **:** Bonjour monsieur, c'est Madame Galland, chambre 210.
A : Oui, bonjour Madame Galland. Comment allez-vous ?
B : Très bien, merci.
A : Que puis-je pour vous Madame Galland ?
B : À quelle heure servez-vous le déjeuner ?
A : Le restaurant est ouvert de 12 heures à 14 heures.
B : Très bien, et le soir ?
A : De 19 heures à 23 heures.
B : Je voudrais réserver une table pour dimanche midi.
A : Certainement Madame Galland, je vous mets en relation avec le restaurant.

2

Client : Pouvez-vous m'indiquer comment aller au Sénat ?
Bruno Cozzi : Mais bien sûr, c'est très simple. Quand vous sortez de l'hôtel, prenez la rue Soufflot sur la gauche, traversez le jardin du Luxembourg. Le Sénat se trouve à droite avant le bassin central. Vous ne pouvez pas le rater, c'est un grand palais...

Justine Carré, gouvernante : Justine Carré, à votre service.
***C**lient* : Oui, bonsoir madame... Ici René Pépin. J'ai quitté la chambre 15 ce matin et j'ai oublié une paire de chaussures dans la penderie.
JC : C'est exact Monsieur Pépin. J'envoie vos chaussures par la poste dès aujourd'hui...

Objet trouvé	
Article:	une paire de chaussures
Trouvé le:	30/05 à 9 h 30
Lieu:	chambre 15
Nom de propriétaire:	Pépin

ACTIVITÉ 2. **Vous travaillez comme réceptionniste dans un hôtel. Des touristes se présentent à la réception. Que répondez-vous aux questions suivantes ?**

1. Y a-t-il des toilettes s'il vous plaît ?
2. Où peut-on mettre nos bagages ?
3. Je suis fatiguée, où puis-je m'asseoir ?
4. Où peut-on boire un verre ?
5. J'ai faim, où est le restaurant ?
6. Je ne vois pas l'ascenseur, où est-il ?
7. Où sont les escaliers, s'il vous plaît ?
8. Vous avez une consigne ?
9. Où est-ce que je peux téléphoner ?

L'expression du lieu
La réception **se trouve /se situe/ est :**
-devant vous
-derrière les toilettes
-à côté de/près de ta bagagerie
-en face de l'entrée de l'hôtel
-à gauche du restaurant/ **sur** votre gauche
-à droite du bar/sur votre droite
-au bord du couloir
-entre la cuisine **et** la bagagerie

RÉPONSES ATTENDUES

Plusieurs solutions sont bien sûr possibles selon le degré de précision désiré, le point de repère étant la réception.

1. Oui, monsieur. Les toilettes se trouvent derrière la réception, à droite des escaliers.
2. Vous pouvez mettre vos bagages à la bagagerie, sur votre droite / à droite de la réception.
3. Vous pouvez vous asseoir dans l'un des salons derrière vous, soit à gauche du restaurant/ à droite de l'entrée, soit au / en face du bar, derrière les téléphones.
4. Vous pouvez boire un verre au bar derrière vous, en face à gauche.
5. Le restaurant se situe sur votre gauche. C'est la porte à droite du salon / entre le salon et les escaliers.
6. L'ascenseur se trouve au fond du couloir à gauche derrière la réception, après les téléphones.
7. Les escaliers se situent juste après la réception, à droite.

8. Oui madame. La consigne se trouve au bout du couloir derrière la réception, tout au fond à droite, en face des ascenseurs.
9. Il y a des téléphones derrière vous, à gauche de l'entrée de l'hôtel, ou dans le couloir derrière la réception, à gauche après les toilettes et avant les ascenseurs.

ACTIVITÉ 3. **Deux clients d'un hôtel sont au téléphone avec le réceptionniste. Lisez ci-dessous ce que dit le client. Imaginez ce que dit le réceptionniste ([...]). Le premier entretien a eu lieu en hiver, le deuxième en été.**

A (*Réceptionniste*) **:** Réception, bonjour.
B (*Cliente*) **:** Bonjour, je suis Marina Martel, de la chambre 205.
A : Pardon ?
B : Marina Martel, chambre 205. Je crois que...

[...] Bonjour, je suis Marina Martel, de la chambre 305. [...] Marina Martel, chambre 305. Je crois que le chauffage de ma chambre ne fonctionne pas. [...] Le radiateur ? Oui, bien sûr, il est même ouvert : au maximum, mais il reste froid. [....] Merci bien. Faites vite, je suis gelée. Par la même occasion, est-ce qu'on peut m'apporter une boisson chaude ? [...] Peu importe, quelque chose de bien chaud. [...] Oui, oui, c'est très bien, bien chaud surtout. [...] Ce n'est rien, mais dépêchez-vous.

A (*Réceptionniste*) **:** Réception, bonjour.
B (*Client*) **:** Bonjour, je suis Nicolas Tardivel, de la société Pirex. Nous sommes dans une salle de réunion et il nous manque des chaises.
A : Il vous en manque combien ?
B : Il nous en faudrait deux, s'il vous plaît.
A : On vous les apporte tout de suite.

[...] Bonjour, je suis Nicolas Tardivel, de la société Pirex. Nous sommes dans une salle de réunion et il nous manque des chaises. [...] Oui, c'est bien ça, salle 3. [...] Il nous en faudrait deux. [...] Très bien, merci. Autre chose : je voudrais savoir comment fonctionne la climatisation. [...] Pas de climatisation ! C'est très embêtant, il fait très chaud ici. [...] Nous sommes six. [...] Ah, c'est parfait. La salle 2, vous dites ? [...] Et on peut y aller tout de suite ?[...] C'est parfait, merci.

ACTIVITÉ 4. **Vous êtes le réceptionniste à l'Hôtel Mirage, rue Soufflot. Vous indiquez à des clients le chemin. Consultez le plan et répondez à leur demande.**

1. Comment va-t-on au jardin du Luxembourg ?
2. Où se trouve l'université de la Sorbonne ?
3. Et pour aller rue Mouffetard, on fait comment ?
4. Je voudrais visiter l'église Saint-Sulpice, où est-ce ?

5. Pouvez-vous m'indiquer comment aller au Sénat ?

• **Indiquer le chemin** 1. Donnez des indications précises et montrez votre itinéraire au client sur un plan.	Allez **tout droit.** Tournez **à droite/ à gauche.** Prenez la première (deuxième) rue (avenue) **sur votre droite.** Traversez la place/ le pont. Longez les quais/ le parc. Passez **devant/ derrière** l'église. **Au bout de** 100 mètres, vous verrez le musée. La Sorbonne se trouve juste en face de vous.
2. Vérifiez que le client a compris.	Vous suivez ? Ça va ?
3. Donnez un plan au client.	Tenez, prenez ce plan de Paris. Je vous laisse le plan où j'ai noté l'itinéraire.

_____

RÉPONSES ATTENDUES

1. Quand vous sortez de l'hôtel, prenez la rue Soufflot a droite. Continuez tout droit et remontez la rue. Vous arriverez place du Panthéon où vous trouverez le Panthéon, c'est le monument juste en face de vous**.** N'ayez pas peur des grands hommes !
2. C'est très simple... **regardez le plan.** Quand vous sortez de l'hôtel, tournez à gauche et descendez la rue Soufflot. Marchez jusqu'au bout de la rue et prenez le boulevard Saint-Michel à droite. Passez l'université de la Sorbonne puis longez le musée du Moyen Âge et vous croiserez le boulevard Saint-Germain. Soyez prudent, il y a beaucoup de circulation.

_____

UNITÉ 21
ASSURER LE SERVICE À L'ÉTAGE

GÉNÉRALITÉS
PRENDRE UNE COMMANDE A L'ÉTAGE

• Les différentes étapes de la prise de la commande

- Se présenter et se mettre à la disposition du client : « Servise étage, Arthur Rigal à votre service... »
- Identifier le client et sa requête.
- Prendre la commende et demander des précisions quand in choix est possible.
- S'assurer que le client a commandé tout ce qu'il désirait : « Souhaitez-vous autre chose Madame Bourbon ? »/ « Bien, ce sera tout Madame Bourbon ? »
- Récapituler la commande et prendre congé.

• Les formules de petits-déjeuners

En tant que dernière prestation de l'hôtel avant les formalités de départ, le petit-déjeuner donne souvent la dernière note d'un séjour à l'hôtel. Sa qualité est donc primordiale et ne doit pas être considérée comme un objet d'attention secondaire. Il est le prolongement logique et nécessaire du produit chambre.

1. Les habitudes culturelles

Au **Royaume-Uni,** le petit-déjeuner traditionnel se compose d'œufs, de tranches de bacon et de saucisses. C'est un repas copieux qui peut même s'accompagner de tomates, haricots rouges, champignons, pudding, porridge, toasts et céréales dans un bol de lait froid.

Aux **États-Unis,** le petit-déjeuner est évidemment d'influence anglaise. Les principaux composants sont : les œufs, les fruits et jus de fruits, le pain, les viennoiseries et bien sûr les céréales, qui ont fait leur apparition en 1890 grâce aux frères Kellog's. Les pancakes, omelettes, gaufres, muffins y ont également leur place.

En **Allemagne,** c'est aussi un repas conséquent. Le café est souvent accompagné d'œufs à la coque, de jambon, saucisses et diverses charcuteries, fromages, toasts au miel et/ou à la confiture.

Aux **Pays-Bas,** le café du matin est avalé avec quantité de charcuteries, œufs et céréales.

Dans certains pays d'Europe, comme la **Grèce** et la **Suisse,** on consomme également des produits laitiers le matin, comme des yaourts ou du fromage blanc avec des céréales.

En **France,** le petit-déjeunsr type - le « continental » - est principalement composé d'une boisson chaude (café, thé, chocolat) et de tartines beurrées. Même si la consommation de produits périphériques se diversifie (ex. : yaourts, céréales, etc.), le petit-déjeuner traditionnel garde la préférence des Français.

2. Buffet ou chambre ?

En France, les normes de classement des hôtels de tourisme obligent tout hôtelier à servir une prestation petit-déjeuner et rend le service du petit-déjeuner en chambre obligatoire - à la demande - à partir de 3 étoiles. Le plateau du traditionnel continental en chambre n'est donc pas à négliger car il correspond à une véritable demande de la clientèle de ces établissements. Néanmoins, plus de 82 % de la clientèle hôtelière française préfère le buffet...

Lorsqu'ils sont en **vacances,** les Français aiment profiter du buffet pour se restaurer avant une journée d'excursion, prendre leur temps et manger de manière un peu plus copieuse. « En vacances, on a le temps. » « C'est beaucoup plus pratique avec des enfants. » « Pour faire un **brunch** *(contraction des mots anglais* breakfast *et* lunchj et sauter le repas du midi. » « On part après en excursion, donc il faut avoir quelque chose de solide dans le ventre. » « Quand on est à la maison, on n'a pas le temps de se cuisiner des œufs-bacon, alors à l'hôtel, on en profite. »

Dans le **cadre professionnel,** le choix et la quantité sont les premières raisons pour aller prendre son petit-déjeuner au buffet. « Dans les hôtels de gamme 4 étoiles et plus, le buffet du petit-déjeuner correspond à une véritable fête. » « Lorsque les avions sont en retard, il vaut mieux prendre quelque chose de solide avant de quitter l'hôtel. »

Pour ceux qui préfèrent prendre le **petit-déjeuner dans la chambre,** les raisons invoquées sont assez différentes. Celle qui revient le plus souvent est de vouloir profiter de plus d'intimité, mais beaucoup indiquent que cela dépend de leur humeur ou de l'heure.

3.Buffet à la française

Dans les hôtels d'envergure internationale, le moyen et le haut de gamme, et dans les chaînes hôtelières intégrées, le **petit-déjeuner continental** est généralement proposé sous la forme de **buffet.** Viennent alors souvent s'y ajouter les aliments propres au petit-déjeuner anglo-saxon : œufs, saucisses, bacon, galettes de pommes de terre, etc. Cela n'est pas pour déplaire au Français qui, s'il déjeune parfois rapidement et succinctement chez lui, a le comportement inverse quand il séjourne à l'hôtel, que ce soit dans le cadre d'un déplacement professionnel ou privé.

Pour le buffet, il est important de tenir compte du fait que le client l'apprécie pour l'indépendance qu'il lui confère, mais qu'il aime également pouvoir compter sur un service en salle lui permettant éventuellement d'avoir des attentes particulières. Entre autres, tout hôtelier attentif se préoccupera :

- d'indiquer au client le « mode d'emploi » du libre service (Faut-il chercher un plateau ? Doit-on se servir pour les boissons ? etc.),
- de placer le client à une table qui lui convienne,
- de lui proposer un service de boissons chaudes.

Il est en effet regrettable que dans un grand nombre d'hôtels, y compris 3 étoiles, il n'y ait aucun service des boissons à table, ni de placement des clients. On se contente de demander le numéro de la chambre pour les comptes de l'hôtel, et on laisse ensuite les clients se débrouiller alors même que beaucoup ne comprennent pas comment la formule fonctionne.

4.Les horaires

La majorité des clients professionnels prennent leur petit-déjeuner avant 8 h et se plaignent parfois de ne pas pouvoir prendre leur petit-déjeuner avant 6 h 30-7 h, notamment à cause des avions et des trains. Beaucoup d'hôtels d'aéroports proposent cependant d'office un petit-déjeuner de bonne heure *(early breakfast)*.

Pour les clients en séjours privés, les horaires sont plus larges et moins définis, mais ils sont près de 43 % à le prendre entre 8 h et 9 h.

HOTEL DE LA PAIX ★★★ PARIS
15, rue Soufflot
75005 PARIS

COMMANDE PETIT-DÉJEUNER

Commande à servir à : **7** heures **30**
NOM : **BOURDON** N° DE CHAMBRE : **304** NOMBRE DE PERSONNES : **1**

PETIT-DÉJEUNER CONTINENTAL

À choisir

☑ Café	☐ Thé	☐ Toasts (3 pièces)
☐ Décaféiné	☐ avec lait chaud	☑ Jus d'orange (1)
☐ Expresso	☐ avec lait froid	☐ Jus de pamplemousse
☐ Chocolat au lait	☐ avec citron	

Servi avec : corbeille du boulanger (petits pains frais et viennoiseries), yaourt, confiture maison, miel, beurre

À LA CARTE OU EN SUPPLÉMENTS

☐ Salade de fruits	☐ Crêpes
☐ Compote de fruits	☐ Céréales
☐ Orange pressée	☐ Corbeille du boulanger
☐ Pamplemousse pressé	☐ Toasts
☐ Demi-pamplemousse frais	☐ Assiette de jambon cru
☐ Yaourt nature ou aux fruits	☐ Assiette de jambon blanc

Les œufs

☐ Au plat (2)	☐ Coque	☐ Brouillés
☑ Omelette nature (1)	☐ Omelette jambon	
☐ Jambon	☐ Bacon	☐ Saucisse

Boissons chaudes

☐ Café	☐ Thé	☐ Chocolat au lait
☐ Café décaféiné	☐ Citron	
☐ Expresso double	☐ Lait froid/chaud	

Journaux

☐ *Die Zeit*	☑ *Le Figaro*	☐ *El País*	☐ *Herald Tribune*

• ZÉRO DÉFAUT À L'ÉTAGES

Le travail du personnel d'étagez est important pour éviter les réclamations des clients.

• Le contrôle des étages

Tous les hôteliers savent qu'un personnel d'étage compétent peut éviter de nombreuses réclamations des clients. La sécurité, la propreté ou la fiabilité des équipements sont contrôlées régulièrement par la gouvernante. Les étages comprennent les chambres mais aussi les couloirs, les ascenseurs, les escaliers, les toilettes, les locaux d'accueil et les bureaux.

• Le contrôle des chambres

La gouvernante effectue ce contrôle après le départ d'un client quand la chambre a été nettoyée par les femmes de chambre. Il dure 5 à 10 minutes. Elle contrôle le ménage qui a été fait. Elle vérifie la disposition des meubles, l'état des sanitaires (salle de bains et toilettes), des lumières, du téléphone et des appareils qui ont été utilisés par les clients.

• L'inspection des chambres

Ce contrôle plus long et détaillé est effectué 1 à 2 fois par an par la gouvernante. Elle examine les sanitaires, la literie, les meubles, les murs et le plafond. C'est un nettoyage complet de la chambre. Le fonctionnement de tous les équipements est révisé et des travaux sont parfois décidés.

• Les autres contrôles

Des contrôles et des inspections de propreté et de sécurité sont aussi assurés par la gouvernante dans les locaux d'accueil et les couloirs. Par exemple, les objets encombrants (plateaux petits-déjeuners ou bagages) ne doivent pas rester dans les couloirs.

LEXIQUE

• **Faire la chambre à blanc :** remmetre la chambre en état complet après le départ d'un client*Ex. : Il faut faire la chambre à blanc, les clients arrivent à 14 heures.*

• **Faire la chambre en recouche :** nettoyer et préparer la chambre pour un client qui séjourne à l'hôtel.

Ex. : Il faut faire une recouche pour la chambre 26, le client reste plus longtemps que prévu.

• **Couverture, *faire la couverture*** *:* préparer les chambres pour la nuit (ouvrir le lit, vérifier les serviettes, etc.).

Ex. : Le personnel d'étage passe dans les chambres à 18 heures pour faire la couverture.

Après avoir fait la chambre, la femme de chambre consciencieuse vérifie que la porte d'entrée est nettoyée et fonctionne bien. La chambre est aérée et il n'y a pas de mauvaise odeur. Les meubles sont rangés. Les rideaux sont bien accrochés. Les lits sont faits. La chambre et les sanitaires sont nettoyés. Le linge est changé. Les produits d'accueil sont placés dans la chambre et dans la salle de bains. Les miroirs sont propres.

Chambre n° 25

FICHE DE CONTRÔLE

Éléments contrôlés	Observations	Éléments contrôlés	Observations
Entrée		**Toilettes**	
Porte d'entrée		Porte de communication	
Murs		Murs	
Plafond		Plafond	
Moquette		Sol	
Penderie		Cuvette	Fuite d'eau
Porte-bagages		Papier hygiénique	
Portemanteaux			
Coffre-fort		**Chambre**	
Électricité	Ampoule à changer	Murs	
		Plafond	
Salle de bains		Moquette	Passer l'aspirateur sous le lit
Porte de communication	Serrure à réparer	Fenêtre	
Murs		Rideaux	
Plafond		Lits et literie	Tache sur oreiller
Sol		Meubles	
Lavabo			
Baignoire		Minibar	
Miroir	Traces de doigt	Téléphone	
Linge		Téléviseur	
Produits d'accueil		Radio	
Électricité		Produits d'accueil	
		Électricité	

Contrôle fait le : 12 décembre 20..

Par : Justine Carré

Il est évident que la chambre n'a pas été faite, ni en recouche (pour le même client), ni à blanch (pour un nouveau client).

COMMUNICATION
« SERVICE A L'ÉTAGE »

DIALOGUES
1
« Commande petit-déjeuner »

A (*Arthur Rigal, valet de chambre*) **:** Service étage, Arthur Rigal à votre service…
B (*Cliente*) **:** Bonjour, je suis Madame Bourdon à la chambre 304, je souhaite commander mon petit-déjeuner s'il vous plaît.
A : À quelle heure souhaitez-vous être servie Madame Bourdon ?
B : À 7 h 30.
A : Très bien, je vous écoute…
B : Je prendrai un petit-déjeuner continental.
A : Avec du café, du thé ou du chocolat ?
B : Du café.
A : Et comme jus de fruits : jus d'orange ou jus de pamplemousse ?
B : Un jus d'orange.
A : Voulez-vous des toasts ?
B : Non merci, je ne veux pas de toasts.
A : Souhaitez-vous autre chose Madame Bourdon ?
B : Oui, je prendrai en supplément une omelette nature.
A : Bien, ce sera tout Madame Bourdon ?
B : Ah non j'oubliais... Pouvez-vous m'apporter le journal, Le Figaro s'il vous plaît.
A : Sans problème. Alors, je récapitule : 1 petit-déjeuner continental à servir à 7 heures et demie chambre 304 avec 1 café, 1 jus d'orange, une omelette nature en supplément et le journal Le Figaro.
B : C'est bien cela. Merci monsieur.
A : À votre service Madame Bourdon.

2

Cliente 1 **:** Bonjour, je suis Madame Vincent, chambre 37, je voudrais un fer et une planche à repasser.
Justine Carré, gouvernante : Bien sûr, une femme de chambre arrive tout de suite.
Cliente 2 **:** Bonjour, ici Madame Eude, chambre 25. Nous avons renversé une tasse de café sur le tapis. Je suis désolée.
J C : Ne vous inquiétez pas Madame Eude. Le valet de chambre arrive pour nettoyer.
Client 3 : Bonsoir, Monsieur Provost, chambre 6, peut-on laver du linge à l'hôtel ?
J C : À l'hôtel, non, mais nous donnons le linge des clients à une blanchisserie à l'extérieur. Vous avez une fiche blanchisserie-pressing dans la penderie de votre chambre. Remplissez cette fiche et rappelez-moi quand votre linge sera prêt.

3

Justine Carré, la gouvernante de l'Hôtel Mirage, cotrôle la chambre 25. Nicolas, le stagiaire, l'accompagne.

A (*Nicolas*) **:** Bonjour. Qu'est-ce que vous êtes en train de faire ?

B (*Justine Carré*) **:** Vous voyez, je contrôle les chambres. Je vérifie le travail de Simone et d'Arthur.

A : C'est long ?

B : Non pas du tout, 2 ou 3 minutes par chambre. J'ai l'habitude.

Prenons la 25 par exemple. C'est une chambre à blanc, le client est parti et elle a été remise en état complet. Je vérifie la propreté, la sécurité et le confort. Alors allons-y. Vous voulez m'aider ?

A : Ouais.

B : Alors, remplissez la fiche de contrôle.

A : Ah bon.

B : Arthur et Simone m'ont signalé un problème de serrure à réparer de la porte d'entrée, c'est vrai.

Notez : serrure à réparer. La chambre a été aérée. L'éclairage, c'est parfait, pas d'ampoule à changer. Maintenant je fais le tour de la chambre. Je contrôle la propreté : les meubles, les rideaux. La salle de bains, le miroir, pas de traces de doigt. Les toilettes, pas de fuite d'eau... tout est impeccable. La moquette est propre, attendez je regarde sous le lit. Ah là, il faut repasser l'aspirateur. Notez, aspirateur à repasser sous le lit. Les lits sont bien faits mais il y a une petite tache à nettoyer sur le couvre-lit. Notez, tache sur couvre-lit. Les produits d'accueil ont été remplacés. Voilà, c'est fini.

A : Qu'est-ce qui va se passer maintenant ?

B : Simone et Arthur vont revenir pour la moquette et le couvre-lit. Je vais remplacer les piles de la télécommande et un serrurier va me réparer en urgence la porte d'entrée.

A : Et après ?

B : Après, quand tout est réparé, j'informe la réception que la chambre est prête. On peut la relouer. Bon, donnez-moi la fiche de contrôle ... mais enfin Nicolas, où avez-vous la tête ?

A : Hein, quoi ? !

MONOLOGUES

« Faire la chambre »

1

Le texte suivant présente Justine Carré, la gouvernante de l'Hôtel le Mirage

Pour vous, quelles sont les qualités d'une bonne gouvernante ?

Justine Carré a 42 ans.

Elle travaille comme gouvernante à l'Hôtel de la Paix.

Elle dirige une petite équipe de trois personnes : deux femmes de chambre et un valet de chambre. Justine Carré adore son métier.

Pour elle, une bonne gouvernante doit être très organisée, efficace, minutieuse et discrète : « Je ne dérange jamais les clients mais je reste à leur disposition. » Mais que fait une gouvernante ?

« D'abord, répond Justine Carré, je suis toujours en contact avec la réception pour connaître les départs et les arrivées des clients. Je répartis aussi le travail dans mon équipe pour faire les chambres à blanc ou en recouche ou encore nettoyer les parties communes. Et puis toute la journée, je contrôle la propreté, la sécurité, le linge, les produits d'accueil, l'équipement électrique et le mobilier. Tout doit être parfait. Ensuite je prépare aussi l'accueil des clients importants, les VIP comme on dit. Enfin j'enregistre les objets trouvés que les clients ont oubliés dans les chambres. »

2

Simone Palo, femme de chambre à l'Hôtel le Mirage, nous parle de son métier

- Je prends mon service à 7 h 30. D'abord il faut préparer le travail et je me rends donc dans le bureau de Justine Carré, la gouvernante, où je consulte pendant 10 minutes la fiche de travail avec les chambres à nettoyer.
- Ensuite, à 7 h 40, je prépare mon chariot à l'office d'étage, c'est-à-dire que je range sur le chariot le linge, les produits d'accueil et les produits d'entretien nécessaires à la tournée des chambres.
- À partir de 7 h 50 et jusqu'à 16 heures, je nettoie les chambres en suivant les mêmes étapes à chaque fois : premièrement j'ouvre la fenêtre et j'aère, puis je vide les corbeilles à papier et les cendriers ; je fais le Ut, en changeant les draps et les serviettes sales si la chambre doit être faite à blanc ; je passe l'aspirateur et nettoie la salle de bains, et, en dernier, je place ou remplace les produits d'accueil et dispose la fiche commande du petit-déjeuner sur l'oreiller.
- À la fin de la journée, je retourne à l'office d'étage pour ranger le chariot et compter le linge sale, ce qui prend environ un quart d'heure.
- Et enfin, avant de partir, vers 16 h 15, je me rends à nouveau au bureau de la gouvernante pour lui rendre la fiche de travail et les objets trouvés dans les chambres.

ACTIVITÉ 1. **Complétez le bon de comande.**

Arthur Rigal : Bien, Madame Blanc, je récapitule : 2 petits-déjeuners continentaux à servir chambre 14, à 8 h 30 avec 1 chocolat chaud, un thé au lait et 2 jus de pamplemousse.
Cliente : C'est bien cela, merci monsieur.

<table>
<tr><td rowspan="2">Date : 21/06
Nº chambre : _____</td><td colspan="2">Serveur : Arthur Rigal</td></tr>
<tr><td>Nom :
Blanc</td><td>Nombre de pax : 2</td></tr>
<tr><td colspan="2">Comande :
2 déjeuners continentaux
avec : 1 chocolat chaud,
1 thé au lait
2 jus de pamplemousse</td><td>Heure commande :
7 h 50
Heure service :
8 h 30</td></tr>
</table>

ACTIVITÉ 2. **Simone Palo, femme de chambre à l'Hôtel Mirage , nous a parlé de son métier. Racontez par écrit la journée d'une femme de chambre à l'aide des informations du monologue précédent et de l'emploi du temps ci-dessous.**

Horaires et tâches	Lieux	Détail des tâches
7 h 30 : préparation du travail	Bureau de Justine Carré, la gouvernante	Consulter la fiche de travail avec les chambres à nettoyer.
7 h 40 : préparation du chariot	Office d'étage	Ranger sur le chariot le linge, les produits d'accueil et les produits d'entretien.
7 h 50 : nettoyage des chambres	Chambres	Nettoyer les chambres en suivant différentes étapes.
16 h : fin de la journée	Office d'étage	Ranger le chariot et compter le linge sale.
16 h 15: départ	Bureau de la gouvernante	Rendre à Justine Carré la fiche de travail et les objets trouvés dans les chambres.

ACTIVITÉ 3. **Qui fait quoi ? La gouvernante ou la femme de chambre ?**

Ex. : Nettoyer la salle de bains. - La femme de chambre*
1. Passer l'aspirateur dans les chambres.
2. Changer les draps et les serviettes sales.
3. Faire réparer un poste de télévision en panne.
4. Vérifier la chambre d'un client important.

5.Organiser le travail dans les étages.
6.Disposer sur l'oreiller la fiche commande du petit-déjeuner.
7.Vider les corbeilles à papier et les cendriers.
8.Enregistrer les objets trouvés dans les chambres.
9.Communiquer à la réception les départs des clients.
10.Faire le lit.

_____

RÉPONSES ATTENDUES

La femme de chambre : 1, 2, 6, 7, 10.
La gouvernante : 3, 4, 5, 8, 9.
À noter : pour la question 6, la gouvernante vérifie le travail de la femme de chambre mais elle ne le fait pas elle-même.

ACTIVITÉ 4. **Complétez la fiche de blanchissage à sec avec les mots suivants :**

DAMES		MESSIEURS	
Une robe	Un chemisier	Une chemise	Un tee-shirt
Un manteau	Un pull	Un manteau	Un pyjama
Une jupe	Un tee-shirt	Un pantalon	Une veste
Un pantalon	Un pyjama	Un costume	Un imperméable
Une chemise de nuit	Une veste	Une cravate	Des sous-vêtements
Des chaussettes (fém.)	Un imperméable	Des chaussettes	(masc.)
Un tailleur	Des sous-vêtements	Un pull	

POUR COMPLÉTER :

a. Quels sont, parmi les textiles suivants, ceux composés de fibres naturelles (N) et ceux composés de fibres synthétiques (S) ?
Le lin (N), le coton (N), la viscose (S), la laine (N), la polyamide (S), le polyester (S), la soie (N), l'acétate (S).

• La fiche de blanchissage et nettoyage

SERVICE DE BLANCHISSAGE ET DE NETTOYAGE A SEC	
Nom de client :	N° de chambre :
DAMES	MESSIEURS
Robe	*Chemise*
Manteau	*Manteau*

b. Reconstituez des paires d'opposés à partir de la liste de mots suivants (les mots sont écrits au tableau dans le désordre) :

fripé / repassé	froissé / repassé	déchiré / recousu	déteint / coloré
sec / humide	tremper / essorer	à la main / en machine	sale / propre

c. On peut aussi leur demander de compléter le tableau ci-dessus avec d'autres noms de vêtements ou encore leur demander de dire pour chaque vêtement cité si c'est le service blanchisserie ou pressing qui intervient. Cette tâche professionnelle est parfois accomplie par le personnel d'étage pour certains clients VIP.

UNITÉ 22
RÉCLAMATIONS

GÉNÉRALITÉS

Le comportement à adopter face à client mécontant

Une réclamation exprime toujour une revendication, une insatisfaction. **Le client a-t-il toujours raison ?** Pas toujours, bien sûr, mais la véritable question n'est pas là. L'important est de savoir s'il vaut la peine de lui donner raison. et là, l'hôtelier ou le restaurateur doit répondre par oui. Un client mécontant le dit en moyenne à 11 personnes alors au'un client satisfait ne le dit qu'à 3 personnes. **Que faut-il faire ?**

Le personnage suivant dirige un hôtel à Paris. Lisez ce qu'il dit.

La réclamation d'un client est une chance pour l'hôtelier.

- Elle permet en effet d'identifier des problèmes que les procédures internes de contrôle qualité ne détectent pas forcément ou plus lentement, et donc de rechercher des solutions pour améliorer la qualité des services.
- Elle offre aussi une chance à l'hôtelier de rectifier l'impression négative que le client a de l'hôtel et de ses services :
- en lui montrant que la satisfaction de la clientèle est primordiale,
- en s'excusant de ce qu'il ait été victime d'une déviation des standards habituels de qualité et en en expliquant la cause si nécessaire,
- en lui proposant une réparation pour qu'il garde finalement une impression positive de l'hôtel.

Un client qui réclame a toujours raison.

- Un client insatisfait est un client perdu et une mauvaise publicité pour l'hôtel. Or, sans clients, il n'y a pas d'hôtel.
- Il se peut, bien sûr, qu'un client soit de mauvaise foi ou que l'objet de sa réclamation ne soit pas justifié. Il importe donc de vérifier en interne le bien-fondé de sa réclamation, d'en identifier les causes, et de l'évaluer par rapport aux normes qualité de l'hôtel. Une explication ou une justification seront fournies au client, mais, même dans de tels cas, une réponse qui augmenterait le mécontentement du client irait contre les intérêts de l'hôtel. Il s'agira donc pour le moins de montrer au client que sa réclamation a été prise en compte.

INSTRUCTIONS AU PERSONNEL
POUR ÉVITER LES RÉCLAMATIONS

Restez calme
Le est client mécontant, teès énervé. Plus vous restez calme, plus vous contrôlez la situation. Souriez, attirez le client dans un endroit plus tranquille et faites-le s'assoir. Il est plus difficile de se fâcher assis !

Écoutez
Montrez-vous concerné. Écoutez avec intérêt le clien sans l'interrompre. Si possible, adressez-vous au client en utilisant son nom : « Je me mets à votre place Madame Dupré... », « Vous faites bien d'attirer mon attention sur ce problème Monsieur Faucon... ».

Poser des questions
Questionnez le client pour apprendre le plus de détails possible sur le problème et pour établir les responsabilités : « Qu'est-ce qui ne va pas ? », « Quel est le problème ? », « Que s'est-il passé exactement Monsieur Faucon ? ».
Si le problème est compliqué, prenez des notes. Cela peut aussi rassurer le client.

Reformulez
Reformulez pour faire sentir au client que sa demande est comprise : « Je comprends, le service au restaurant était très long. »

Excusez-vous
Dans toutes les situations, présentez des excuses. Donnez une explication rapide et reconnaissez vos responsabilités.
Ne cherchez pas à vous justifier. Ne dites pas que c'est la faute d'un collègue.

Proposez une solution
Si possible, offrez plusieurs solutions et faites participer le client dans le choix. Cherchez avec le client un arrangement ;Respectez vos promesses Soyez sûr que le client approuve la solution retenue.

Concluez
Remerciez à nouveau le client d'être venu vous voir : « Merci encore Monsieur Faucon de nous avoir signalé ce problème. »
Assurez-vous par la suite que le client est satisfait. Informez les autres services de l'incident.

***ACTIVITÉ 1*. Interrogez des hôteliers ou des restaurateurs de votre pays qui ont l'habitude de recevoir une clientèle française ou francàphone.**
Quelles sont les principales réclamations de ce type de clientèle ?
Comment les professionnels répond à ces réclamations ?

COMMUNICATION
« Formuler et traiter une réclamation »

PHRASES-CLÉS

1. Écouter	Je comprends, Monsieur Roche. Je me mets à votre place, Madame Vaysse. Vous avez tout à fait raison. Vous faites bien de nous le dire/ signaler.
2. S'excuser	Excusez-moi/ Excusez-nous. Je suis désolé(e).
3. Expliquer	J'ai fait une erreur. C'est un oubli de notre part. Nous avons mal compris.
4. Proposer une solution	Je vous propose de + *infinitif.* Voilà la solution que je peux vous suggerer. Est-ce que cela vous convient ?
5. Conclure	- *Si une solution satisfaisante est trouvée :* Je règle votre problème immédiatement. Je m'en occupe personnellement. - *Si la solution n'est pas entièrement satisfaisante :* Excusez-nous encore, Monsieur Roche. Nous sommes vraiment désolés, Madame Vaysse.

DIALOGUE
« Réclamer à la réception »

A (*Cliente*) **:** Excusez-moi, je suis bien dans un hôtel trois étoiles ?
B (*Réceptionniste*) **:** Absolument, madame.
A : On ne dirait pas. J'ai un lit qui grince, c'est insupportable.
B : Je comprends, madame. C'est sans doute une petite vis mal serrée.
Je vais envoyer quelqu'un régler le problème.
A : Dites-lui aussi de régler le problème de l'eau.
B : Il y a un problème avec l'eau ?
A : Oui, il n'y a pas d'eau chaude.
B : L'eau est froide ?
A : Non, pas froide, elle est glacée.
B : Je suis désolé, madame.
A : Est-ce que je dois prendre une douche glacée ?
B : Non, bien sûr, je suis désolé.
A : Arrêtez de dire que vous êtes désolé, c'est pénible à la fin.
B : Je suis dé... Euh... Voulez-vous...

A : Je voudrais changer d'hôtel.
B : Je comprends, madame. Mais... Euh... Je peux vous proposer une autre chambre.

_____

N O T E S

1. « - On ne dirait pas. » → Pour exprimer un doute. Alternative : « -C'est difficile à croire. »
2. « - e comprends, madame. » → Le réceptionniste se met à la place du client.
Une bonne façon de montrer qu'il l'écoute et qu'il comprend sa réclamation.
3. « - Je vais envoyer quelqu'un régler le problème. »
Autres manières de régler le problème :
« - J'envoie quelqu'un pour la réparation. »
« - Je vais le signaler. On va venir tout de suite (pour) le réparer. »
4. « - L'eau est froide ? » → Pour bien comprendre la réclamation, le réceptionniste questionne le client.
5. é- Je suis désolé, madame. » Alternatives : « - Je regrette, madame./ Excusez-moi/ Excusez-nous. »
6. « ... c'est pénible à la fin. » → Pour exprimer une irritation.
7. « - Je peux vous proposer... » → Pour proposer une solution :
« - Je vous propose + *nom.* »
« - Je vous propose de + *infinitif.* »

UNITÉ 23
D É P A R T

GÉNÉRALITÉS
PROCÉDURE DE DÉPART D'UN CLIENT

• **Départ mode d'emploi.** Faire ses valises, régler sa note, reprendre son voyage, ça n'est pas toujours très agréable. Voici quelques conseils pour rendre aux clients cette dernière impression du séjour la plus positive possible :
• Faciliter les démarches avant et après le départ.
• Présenter la note clairement, avec sérieux et amabilité.
• Mettre en valeur la satisfaction des clients sur l'ensemble du séjour.
• Souligner les rapports individualisés que vous avez et que vous espérez retrouver à l'avenir.

• **Le départ express.** Cette procédure de départ rapide est un gain de temps pour le client et le personnel. Dès l'arrivée du client, il lui est demandé s'il souhaite bénéficier de la formule de départ express.

Dans l'affirmative, le personnel de réception reproduit l'empreinte de la carte bancaire du client sur une facturette et la lui fait signer, ou encore il peut lui remettre un formulaire de départ express par lequel le client s'engage à accepter le débit de son compte.

Le client est également informé qu'il devra déposer au moment de son départ la clé de sa chambre accompagnée du formulaire dans une boîte « départ express » placée dans le hall de l'hôtel.

Il recevra sa note détaillée dans les 3 ou 4 jours qui suivent son départ, accompagnée de la facturette de carte bancaire.

• **Préparer le départ du client.** La dernière impression du client est primordiale. Il doit conserver en mémoire l'image d'un séjour agréable. Comment le personnel peut faciliter le départ des clients et leur permettre de garder le meilleur souvenir possible de leur séjour.

Les différentes démarches que les clients doivent accomplir lors de leur départ :
- faire leurs bagages,
- les descendre ou les faire descendre,
- régler leur note,
- rapporter les clés de la chambre à la réception,
- vérifier qu'ils n'ont oublié aucun objet personnel,
- prévoir leur mode de transport pour qutter l'hôtel, etc.

Les principales phases de la procédure de départ sont les suivantes :

QUE FAIRE ?	COMMENT FAIRE ?	POURQUOI FAIRE ?
Prendre contact Saluer avec bien veillance le client.	Tournez-vous vers le client et saluez-le par son nom.	Pour montrer votre disponibilité et valoriser le client.
Prendre en charge - S'inquiéter de la satisfaction du client à la fin de son séjour.	Demandez au client son numéro de chambre. Si le client a déposé sa clé sur le comptoir : « Vous étiez bien chambre 10 ? »	Pour traiter rapidement le départ.
- Recueillir les dernières informations pour compléter la facture du client.	Demandez au client : - s'il a consommé des boissons au minibar,	Pour facturer les consommations de minibar.
- Questionner leclient pourdéceler les besoins ponctuels en rapport avec son départ de l'hôtel.	- s'il a bien pris un petit-déjeuner,	Pour vérifier l'enregistrement
	- s'il a besoin d'aide pour porter ses bagages, obtenir un moyen de transport ou se renseigner sur des horaires.	Pour faire le nécessaire auprès de la conciergerie.
Assurer la continuité Satisfaire les besoins du client le plus rapidement possible.	Éditez la note et présentez-la au client:«votre note s'élève à...» et énumérez les principaux postes de dépenses.	Pour aller vite et aider le client à comprendre sa note.
	Demandez le mode de règlement.	
	Encaissez ou faites signer la note en proposant un stylo au besoin.	Pour éviter au client d'avoir à chercher.
	Renseignez le client sur l'horaire souhaité et l'information demandée.	Pour rassurer le client.
Prendre congé Remercier le client pour son séjour dans l'établissement.	Remettez au client un dépliant ou une carte de l'établissement.	Pour promouvoir l'hôtel et faciliter la prochaine réservation.
	Souhaitez un bon voyage.	
	Prenez congé du client : « J'espère M. Fasol que vous avez passé un agréable séjour à l'Hôtel Mirage et que nous aurons le plaisir de vous accueillir bientôt. »	Pour faire sentir au client qu'il est important et qu'il est à nouveau attendu.

COMMUNICATION
« Départ du client »

PHRASES-CLÉS

• Les chambres doivent êtres libérées avant midi le jour du départ. Pour garder la chambre jusqu'à 16 heures, il y a un supplément de 30 euros. Après 16 heures, il faut payer une nuit supplémentaire, c'est-à-dire 80 euros.
• J'ai laissé mes valises dans la chambre. Est-ce que quelqu'un peut les descendre pour moi ?

DIALOGUE

A (*Bruno Cozzi*) **:** Monsieur Chaumont, excusez-moi.
B (*Monsieur Chaumont*) **:** Oui ?
A : Votre fiche indique que vous nous quittez aujourd'hui. Pourriez-vous me le confirmer ?
B : Oui, c'est exact, mais je dois aller à un rendez-vous d'affaires cet après-midi. Je partirai vers 5 heures.
A : Cependant, il faudrait libérer votre chambre avant. D'autres clients ont réservé cette chambre.
B : Ah, oui, d'accord, mais pas maintenant. Je n'ai pas le temps.
A : Mais, Monsieur Chaumont, les chambres doivent être libérées avant midi. Il faut faire vos valises maintenant.
B : De toute façon, mes valises sont prêtes. Mettez-les dans le couloir, si vous le voulez. Je les prendrai à 5 heures.
A : Pour des questions de sécurité, il est interdit de laisser des bagages dans les couloirs. Je dois faire descendre vos valises...
B : Ça alors, rien n'est permis dans cet hôtel ! Est-ce que j'ai le droit de les laisser dans le hall, au moins ?
A : Désolé, ce n'est pas autorisé non plus, mais je peux les garder à la consigne, si vous le souhaitez.
B : Oui, bon, très bien. D'accord.
A : Et pour votre note, désirez-vous la régler maintenant ?
B : C'est-à-dire que je suis vraiment pressé. Est-ce que je suis obligé ?
A : Non, bien sûr, ce n'est pas une obligation. Vous pourrez la régler à 5 heures. Par contre, il faudrait me rendre votre clé maintenant, si vous le voulez bien.
B : Tenez, la voilà, puisque vous l'exigez.
A : Merci, Monsieur. À tout à l'heure.

ACTIVITÉ 1. **Faciliter les démarches du client lors de son départ.**

a. Lisez les déclarations de différents clients. Chacun explique son problème. Dans chaque cas, trouvez la solution dans la liste.

Problèmes	Solutions
1. Je risque de recevoir d'autres lettres dans les jours à venir, mais je ne serai plus ici, à l'Hôtel de la Paix. Je serai à Nice, au Grand Hôtel.→ **e** **2.** J'espère avoir une place dans l'avion. La dernière fois, j'avais un billet, comme aujourd'hui, mais la compagnie avait surréservt et j'ai dû prendre un avion le lendemain.→... **3.** J'ai quitté l'Hôtel de la Paix ce matin mais j'ai oublié ma montre sur la table de nuit de ma chambre.→... **4.** J'ai donné l'adresse de l'Hôtel de la Paix à un ami pour qu'il m'écrive, mais je ne serai de retour que la semaine prochaine. →... **5.** Avant de prendre le train, j'aurais bien aimé retourner au Louvre une dernière fois... Enfin, bon, avec ce sac à dos, ça ne va pas être très pratique. →... **6.** Je ne sais vraiment pas comment faire... ma malle est si lourde que je peux à peine la soulever... et il y a aussi tous les souvenirs que j'ai achetés ! je ne pourrai jamais descendre tout cela. →... **7.** Mon avion décolle dans moins de deux heures, et je ne sais même pas comment aller à l'aéroport ! →... **8.** Voilà, je pars très tôt demain matin et voudrais payer ma note ce soir... d'un autre côté, je vais sûrement commander un dîner au service étage. →...	**a.** Lui envoyer le bagagiste pour prendre ses valises. **b.** Garder son courrier pendant son absence. **c.** Demander à la gouvernante de récupérer l'objet oublié. **d.** Lui proposer un formu remplir tout de suite. **e.** Faire suivre son courrier. **f.** Mettre ses bagages à la consigne de l'hôtel. **g.** Confirmer sa réservation de vol. **h.** Lui appeler un taxi.

b. Comment le diriez-vous ? Formulez la proposition à faire au client ou à la cliente en utilisant : *« Si vous le souhaitez, je peux... »*

_____

RÉPONSES ATTENDUES

1. e. Si vous le souhaitez, je peux... faire suivre votre courrier.
2. g. ... confirmer votre réservation de vol.
3. c ... demander à la gouvernante de récupérer votre montre.
4. b. ... garder votre courrier pendant votre absence.
5. f. ... mettre vos bagages (votre sac à dos) à la consigne de l'hôtel.
6. a. ... vous envoyer le bagagiste pour prendre vos valises.

7. h.... vous appeler un taxi.
8. d. ... vous proposer un formulaire de départ express à remplir tout de suite.

ACTIVITÉ 2. **Un(e) client(e) veut prolonger son séjour de 24 heures mais toutes les chambres de même catégorie sont réservées. Vous choisissez un hôtel de votre ville ou de votre région.**

- ***Le (La) réceptionniste :*** il (elle) explique au (à la) client(e) qu'il (elle) ne peut pas rester, rappelle ses obligations au (à la) client(e), propose d'autres solutions (par exemple : relogement dans une suite, relogement dans un hôtel de même confort du même groupe hôtelier ou dans un hôtel à proximité), etc.
- ***Le (La) client(e) :*** il (elle) refuse d'abord de libérer la chambre, il (elle) s'énerve un peu, puis il (elle) accepte finalement la solution proposée par le (la) réceptionniste.

UNITÉ 24
RÉGLER LA NOTE

GÉNÉRALITÉS

• PRÉSENTER LA NOTE

Vous avez expliqué la note et indiqué la somme restant à payer.
Vous avez demandé au client par quel moyen il souhaitait régler.
Vous avez terminé !a transaction en !e remerciant
Mais avez-vous pensé à...
• demander au client s'il a passé un bon séjour ?
• le remercier d'avoir séjourné dans votre hôtel ?
• lui souhaiter un bon voyage, une bonne route, un bon vol, etc. ?

• LA FACTURE

Exemple de présentation de la facture

HOTEL DE LA PAIX ★★★ PARIS

Le 15/10/20.. **Facture** N° F32487 **Chambre :** *27*
Séjour : du 14/10/20.. au 15/10/20..
Adultes : *2* **Enfants :** *0* **Nom :** FASOL Robert

Libellé	Prix Unité	Quantité	Total (TTC)
vendredi 14 octobre 20..			
Chambre double	*150*,00 €	1	150,00 €
Taxe de séjour	1,18 €	2	2,36 €
Blanchisserie	*12*,00 €	1	*12*,00 €
Verre de champagne	*8*,00 €	*4*	*32*,00 €
Garage	*15*,00 €	*1*	15,00 €
samedi 15 octobre 20..			
Supplément petit-déjeuner	*5*,00 €	*3*	15,00 €
Téléphone	1,80 €	1	1,80 €
TOTAL (HT : 202,69 €)			228,16 €
Prépaiement le 10/10/20.(arrhes)			150,00 €
RESTE À PAYER			***78,16 €***

15, rue Porcher – 75005 Paris – Tél. 01 42 79 00 95 – Télécopie 01 42 79 00 97
Site internet : **www.hoteldelapaix.com** – mél. : **hoteldelapaix@club-net.fr**
RCS Paris B 378 912 158 – Siret 378 912 158 000 11 – APE 551A

1. Le client vérifie *sa note.* Ensuite, il peut la régler de plusieurs façons.
2. *Par chèque.* Contrôlez que le client le remplit entièrement, et, pour *la signature,* qu'il ne l'a pas oubliée.
3. *En espèces.* S'il vous donne *plusieurs billets ou pièces,* vous les comptez devant lui. Quand *vous] comptez la monnaie à lui rendre,* vous le faites aussi devant lui.
4. *Par carte bancaire.* Le client tape *les chiffres de son code confidentiel* et la machine autorise la transaction s'il les a tapés correctement.
5. Enfin, il y a *le reçu.* Vous le donnez *au client* en le remerciant.
6. En cas de problème, *je* m'en occupe. Vous m'appelez et je viens tout de suite.
7. *Vous et moi* représentons le dernier contact du client et il doit nous quitter satisfait.

• LES PROCEDURES D'ENCAISSEMENT

Le réceptionniste ou le caissier doit être attentif aux différentes opérations à mener lors de la procédure d'encaissement.

Paiement	Condition d'acceptation	Opérations à effectuer
1. Espèces	Aucune	Vérifier la concordance avec la note. Recompter sur le comptoir avec le client.

		Vérifier l'état des billets et le graphisme.
2. Devises	Pièce d'identité ou passeport.	Attention au change et à la monnaie ! Accepter uniquement les devises en billets. Donner l'original du bordereau de change au client.
3. Chèque	Pièce d'identité	Vérifier le nom à l'aide de la pièce d'identité. Vérifier le montant en chiffres et en lettres et la signature. Vérifier l'état du chèque.
4. Chèque de voyage	Pièce d'identité ou passeport, seconde signature conforme à la première.	Faire apposer la seconde signature par le client au moment du paiement. Vérifier la correspondance avec la facture.
5. Bon d'agence	Original donné par le client à son arrivée.	Vérifier la nature et la valeur du bon d'agence. Encaisser les extras ou le montant de la facture du client moins la valeur du bon. Faites signer l'original de la facture si le bon d'agence couvre toutes les prestations.
6. Carte bancaire	Vérifier la date de validité, la signature et si le numéro ne figure pas sur la liste d'opposition.	Donner le ticket avec la note de l'hôtel. Si l'on ne dispose pas d'un terminal électronique mais manuel, faire signer la liasse de la facturette au client et lui donner son double avec la note de l'hôtel soldée.

• LES DIFFÉRENTS MODES DE PAIEMENT/ DE RÈGLEMENT

Il existe en France trois manières de payer :
- en espèces, en (argent) liquide = avec des pièces et des billets
- par chèque
- par « carte bleue » (carte bancaire, carte de crédit)

« Vous *réglez* comment ?/ Vous *payez* comment ? »

Moyens de paiement	Définition de chaque moyens de paiement
Les euros **!** Vérifiez leur validité et rendez la monnaie.	Unilisés dans toute la zone euro, c'est le seul moyen de paiement que vous devez accepter.
Les devises **!** N'acceptez que les billets	Si votre hôtel a l'autorisation, vous pouvez les accepter pour leur valeur au cours du jour moins, parfois, une commission.
Le chèque bancaire **!** Vérifiez la signature avec une pièce d'identité	Le client doit le remplir. Il précise le montant et l'ordre puis il le date et le signe.
Le chèque de voyage **!** Faites- le signer au dos	D'un montant fixe, le client l'achète à sa banque. S'il n'est pas en euros, c'est un « traveller-chèque ».

Le bon d'agence **!** Vérifiez le montant ou les prestations couvertes	Il peut avoir une valeur déterminée ou couvre soit une partie, soit la totalité des prestations.
Le ticket restaurant **!** Vérifiez son montant	Il fonctionne comme un chèque vacances mais il n'est utilisé que pour payer les repas au restaurant.
La carte bancaire **!** Demantez au client de taper son code confidentiel ou vérifiez sa signature	Elle est très utilisée comme garantie de réservation de la chambre, pour les départs express et pour retirer des espèces dans les distributeurs automatiques.
Le chèque vacances **!** Vérifiez son montant	D'un montant fixe, ce chèque remis au client par son employeur n'est pas signeé par le client.
Le compte débiteur **!** Faites signer la facture au client	Réservé aux agences ou entreprises dont les clients ou employés fréquentent l'hôtel régulièrement, il permet un paiement différé, après le départ du client.

QUESTIONNAIRE

1. Quels sont les moyens de paiement pour régler la note ? *Le client règle par carte de crédit (la carte bancaire), par chèque (un chèque rempli) ou en espèces (l'argent liquide).*
2. Quel synonyme est propose pour « compléter un chèque » ? *« Remplir un chèque ».*
3. Comment s'appelle la somme d'argent que le réceptionniste rend au client ?
4. Comment s'appelle le chiffre secret que le client compose pour payer par carte bancaire ?
5. Est-ce que le prix TTC inclut la TVA ? *Oui, le prix TTC l'inclut.*
6. Est-ce que vous facturez *la taxe de séjour* pour les bébés ? *Non, je ne la facture (nous ne la facturons) pas pour les bébés.*
7. Acceptez-vous *les pièces de 3 euros* ? *Non, je ne les accepte (nous ne les acceptons) pas.*
8. Donnez-vous *la monnaie et le reçu* au client en même temps ?
9. Si je suis un client mécontent, m'écoutez-vous patiemment ? *Oui, je vous écoute patiemment.*

LEXIQUE

• **Addition** (féminin) : montant des dépenses à payer par le client. Voir **Note**
• **Note** (féminin) : voir **Addition.**
• **Supplément** (masculin), ***en*** *supplément :* somme à payer en plus.
• **Arrhes** (féminin pluriel) : somme versée par le client afin de garantir une réservation. Les arrhes sont déduites du montant de l'addition.
• **Bon d'échange** (masculin), **bon d'agence** ou ***voucher:*** document établi par les agences de voyages à la réservation d'un séjour. Il sert de moyen de paiement quand le client arrive à l'hôtel.
• **Charge** (féminin), ***à votre charge*** : qui n'est pas compris dans le prix et qui doit être payé en supplément par le client.
• **Chèque de voyage** (masculin) ou **traveller-chèque** : chèque d'une valeur établie lors de l'achat à la banque. C'est un moyen de paiement utilisé par les voyageurs et garanti en cas de vol.
• **Devise** (féminin) : monnaie étrangère.
• **Espèces** (féminin pluriel), ***payer en*** *espèces :* payer avec des billets ou des pièces de monnaie.

DIALOGUES

1
« Demander la note »

A (*cliente*) **:** Bonjour, je voudrais régler ma note, s'il vous plaît.
B (*réceptionniste*) **:** Bien sûr, madame... Alors, ça fait deux nuits, n'est-ce pas ?
A : C'est exact.
B : Comment réglez-vous, madame ?
A : Par carte de crédit.

2
« Préparer la note »

Catastrophe ! L'ordinateur de l'Hôtel le Mirage est en panne. Valentin Duchemin, le comptable, et Bruno Cozzi, le chef de réception, préparent la note de Monsieur et Madame Fasol.
Valentin Duchemin **:** Dites-moi, Bruno, quelle chambre occuupent Monsieur et Madame Fasol ?
Bruno Cozzi : La chambre 27, une chambre double sans enfant.

VD : Donc, ça fait cent cinquante petit-déjeuner compris.
BC : Oui, mais le samedi matin, ils ont pris un supplément a la carte pour le petit-dejeuner : trois pamplemousses.
VD : Par personne ?
BC : Non, en tout. Donc trois suppléments petit-déjeuner à cinq euros l'unité.
VD : Et pour le vendredi, il y avait des prestations ? La restauration en salle, peut-être ?
BC : Non, la blanchisserie, pour douze euros, et le service d'étage a monté quatre verres de Champagne.
VD : Ça coûte combien un verre de Champagne ? J'ai oublié.
BC : C'est huit euros l'unité.
VD : Donc, je marque « verre de Champagne », prix à l'unité, huit, quantité, quatre ; huit fois quatre égale trente-deux euros.
BC : C'est exact. Et enfin, ils ont utilisé le parking de l'hôtel et, pour une nuit, le tarif du garage est de quinze euros.
VD : D'accord, et c'est tout. Vous n'avez rien oublié ?
BC : Et bien, il faut aussi ajouter la taxe de séjour et calculer le montant total. Il faut aussi enlever les arrhes déjà versées, c'est-à-dire cent cinquante euros.
VD : Ah là là, et l'ordinateur est en panne ! Attendez, si je compte bien, il reste à payer soixante-dix-huit euros et seize centimes. J'espère qu'il n'y a pas d'erreur !

ACTIVITÉ 1. **Observez la facture et répondez aux questions**

1. Quelle est la date d'émission de la facture / la date à laquelle la facture est remise au client ?
2. Quel est le numéro de la chambre du client ?
3. Combien de nuits le client est-il resté ?
4. Combien d'adultes / d'enfants occupaient la chambre ?
5. Comment s'appelle le client ?
6. Quand le client est-il arrivé ?
7. Quel est le prix pour une nuit en chambre double ?
8. Quelle charge s'élève, toutes taxes comprises, à 2,36 € ?
9. Quel est le total/montant hors taxes/sans les taxes de la facture ?
10. Quelle somme Monsieur Fasol a-t-il payée à l'avance lors de sa réservation ?
11. Certaines mentions manquantes sur la facture peuvent-elles être complétées à ce stade sans l'aide du dialogue ?

RÉPONSES ATTENDUES

1. 15/10/20..
2. On ne sait pas

3. Une seule nuit
4. On ne sait pas exactement, mais au moins 1 adulte
5. Robert Fasol
6. Le vendredi 14 octobre 20.. / Le samedi 15 octobre 20..
7. Ce n'est pas indiqué, mais il peut être déduit : le prix unitaire est égal au total TTC [Toutes Taxes Comprises] pour la prestation [150,00 €] divisé par la quantité [1], donc 150,00 €.
8. La taxe de séjour. Cette taxe, décidée et perçue par la commune pour le développement et la promotion du tourisme, n'est pas forcément incluse dans le prix de la chambre. Elle s'applique par personne et par nuitée, mais généralement pas aux enfants.
9. 202,69 €. Le total HT correspond au total TTC moins la taxe sur la valeur ajoutée [TVA]
10. Il a payé 150 € d'arrhes.
11. Oui, le prix à l'unité a déjà été calculé [150,00 €]. Puisque la facture n'est que pour une nuit et que la quantité pour la taxe de séjour est de 2, on peut supposer que le nombre d'adultes est de 2. De même, on peut supposer que, pour la prestation « Garage », la quantité est « 1 » et que le prix unité est « 15,00 € », à moins que les occupants de la chambre n'aient eu plusieurs voitures. Le « Reste à payer » peut aussi être calculé : 228,16 € moins 150,00 € d'arrhes égale 78,12 €.

ACTIVITÉ 2.

a. Bruno Cozzi, chef de la réception, présente la note de la page 210 à Monsieur et Madame Fasol.

B. Cozzi : Voici votre note. Une chambre double à 150 euros pour une nuit, petit-déjeuner compris. 2,36 euros de taxe de séjour. Le service blanchisserie pour 12 euros...
Continuez vous-même l'explication jusqu'à :
En tout, ça fait 228,16 euros. Moins 150 euros d'arrhes, il reste à payer 78,16 euros.

b. Monsieur et Madame Fasol demandent alors des explications, posent beaucoup de questions. Commencez ainsi, puis continuez.

M. Fasol : Merci. Vous permettez que je vérifie ?
B. Cozzi : Je vous en prie.
Mme Fasol : Dites-moi, le petit-déjeuner est compris dans le prix de la chambre. Donc, ce « supplément petit-déjeuner » est une erreur.
B. *Cozzi:* Il s'agit...

REMARQUE : Pour l'exercice b, le couple Fasol peut, entre autres :
- s'interroger sur la nature des prestations ou le libellé des rubriques (« Qu'est-ce que la taxe de séjour / la blanchisserie / le total HT / TTC / etc. ? ») ;
- s'étonner du prix unitaire (« 15 euros pour le garage, c'est cher ! Je croyais que c'était 10 euros la nuit. ») ;

- ou remettre en cause la quantité des prestations (« Je n'ai téléphoné à personne / J'ai fait monter 2 verres de Champagne, pas 4. Ce doit être une erreur »).

UNITÉ 25
ÉVALUER LES PRESTATIONS

GÉNÉRALITÉS

• Questionnaire de satisfaction

Le questionnaire de satisfaction permet à l'hôtelier de :
- vérifier que les prestations et les équipements correspondent aux désirs du client,
- mesurer le niveau de satisfaction de ses clients,
- remédier aux défauts et dysfonctionnements rencontrés par les clients,
- améliorer la qualité du produit et des prestations en tenant compte des remarques des clients,
- fidéliser le client en étant proche de ses attentes,
- se positionner par rapport à la concurrence.

Un questionnaire de satisfaction se présente souvent sous forme de lettre pliée en trois et destinée à la direction. Il est déposé par le client à la réception ou directement envoyé au siège.

Il est souvent rédigé en 2 ou plusieurs langes. Le s questions sont précises et sans ambiguïté, ferm ées et brèves. Le client ne peut pas consacrer à sa lecture plus de 5 cinq minutes.

• Carte d'appréciation

Dans la arte d'appréciation, pour savoir si les clients sont satisfaitts de leur séjour à l'hôtel, vous interrogez sur...

Madame, Monsieur,

Nous espérons que vous avez passé un agréable séjour à l'Hôtel l e Mirage. Pour maintenir la qualité de nos prestations à la hauteur de vos attentes, nous vous serions reconnaisants de bien vouloir remplir ce questionnaire. Vous pourrez le remettre à la réception ou nous le retourner par courrier à votre retour.

Vos commentaires et suggestions nous sont précieux, et toute l'équipe de l'Hôtel Mirage vous en remercie.

Au plaisir de vous revoir très prochainement

La direction

	□ **Excellent**	□ **Moyen**	□ **Médiocre**
1. Réservation :			
efficacité			
courtoisie			
Commentaires : ***la réservation par Internet est trop compliquée, j'ai finalement téléphoné...***			
2. Réception :			
ambiance			
disponibilité			
enregistrement			
information sur les services :			
• de l'hôtel			
• extérieurs			
Commentaires : ***le réceptionnist est un vrai guide touristique. Merci, et bravo !***			
3. Services :			
bagages			
blanchisserie			
demandes spécifiques			
Commentaires *:* ***un service de réparation couture serait appréciable.***			
4. Chambre :			
confort			
propreté			
décoration			
salle de bains			
mini-bar			
petit-déjeuner			
Commentaires : ***le bouquet de fleurs était ravissant !***			
5. Restaurant :			
ambiance			

efficacité duservice			
choix des plats			
qualité des plats			
prix			
Commentaires : ***les crêpes Suzette sont fantastiques.***			
6. Hôtel :			
décoration			
confort			
propreté			
Commentaires : ***quand il y a des groupes, on doit attendre l'ascenseur pendant des heures.***			
7. Facultatif :			
Nom : *Birnadin*			
Adresse :			
N° de chambre :			
Date d'arrivée :			
Durée du séjour : □ 1 nuit □ 2 à 4 nuits □ plus			
But de votre séjour : □ Affaires □ Loisirs			
Comment avez-vous choisi l'Hôtel le Mirage ? ***J'ai trouvé l'adresse dans le Guide du routard.***			
75, rue Soufflot - 75005 Paris – Tél. : 01 42 79 00 85 – Télécopie : 01 42 79 00 97 Site Internet : www.hotelmirage.com – Mél: hotelmirage@club-net.fr.			
RCS Paris B 378 912 158 - Siret 378 912 158 000 11 - APE			

QUESTIONNAIRE

1. Quand les clients remplissent-ils le questionnaire ? → à la fin du séjour (« vous avez passé ») ou après.
2. Sont-ils obligés de le remplir ? → non, c'est un service que l'hôtel demande au client (« nous vous serions reconnaissants de bien vouloir »).
3. Après l'avoir rempli, que font-ils du questionnaire ? → le « remettre » (donner) à la réception, ou le « retourner par courrier » (renvoyer par la poste).
4. Quel est le but du questionnaire ? → connaître le point de vue des clients sur les prestations de l'hôtel pour maintenir ou améliorer la qualité de celles-ci.

COMMUNICATION
Déclarations des clients

REMARQUES :

• Exemples de prestations correspondant aux critères (par exemple, pour le critère « efficacité » dans la rubrique Réservation : la capacité à prendre en compte les demandes spécifiques des clients).

• Le type d'évaluation dont il est question ici comporte une part de subjectivité et les réponses peuvent varier en fonction des standards que chacun a pour définir la qualité d'une prestation.

Déclarations de M. Birnadin :
« Au téléphone, la personne du service réservation était plutôt sèche, mais finalement très compétente. À mon arrivée, j'ai attendu 20 minutes avant d'être enregistré !
Et ensuite, le bagagiste a monté ma valise, mais il l'a laissée devant la porte... Par contre, j'ai demandé de l'aspirine en pleine nuit et on me l'a apportée tout de suite. »

Déclarations de Mme Birnadin concernant la chambre :
« Je trouve la chambre aussi confortable que mon mari, mais un peu moins propre. Je n'aime pas la décoration autant que lui, mais ça va. En fait, c'est la salle de bains qui me plaît le plus. Pour le mini-bar, je souhaiterais moins d'alcool et c'est là que je vais mettre la plus mauvaise appréciation. Le petit-déjeuner n'était pas excellent, mais tout de même, je le trouve meilleur que ce que dit mon mari. »

Déclarations de M. Birnadin concernant le restaurant :
« Pour l'ambiance, j'aime beaucoup. Le cadre du restaurant est très agréable. C'est très chaleureux. On se sent comme chez soi.
Pour l'efficacité du service, c'est très mauvais. Je dis bien : très mauvais. Nous avons attendu avant d'être placés, puis pour passer la commande, et après entre chaque plat. J'ai horreur de ça ! En plus, le garçon s'est trompé dans la commande. Non, franchement, je mets zéro. Pour le choix des plats, c'est plutôt bien, la carte propose toutes sortes de plats, certains traditionnels, d'autres très originaux. C'est bien, mais il faudrait plus de choix au niveau des desserts.
Pour la qualité des plats, en fait, ça dépend du plat. Ma fricassée de coquilles Saint-Jacques était décevante... trop cuite, avec peu de sauce, et encore moins de légumes. Les crêpes Suzette, par contre, étaient fantastiques !
Pour le prix, c'est tout de même assez cher pour ce que c'est. Nous avons bien mangé, d'accord, mais l'addition était plutôt salée. »

ACTIVITÉ. **Vous êtes responsable de la qualité à l'Hôtel Mirage. En réaction aux commentaires écrits par Monsieur Renaudot sur la *Carte d'appréciation,* quelles suggestions faites-vous à la directrice pour maintenir ou améliorer la qualité ? Commencez par *« Il faudrait... »***

1. Réservation :	
courtoisie	Au téléphone, la personne du service réservation était plutôt sèche
efficacité	mais finalement très compétente.
2. Réception :	
enregistrement	À mon arrivée, j'ai attendu 20 minutes avant d'être enregistré !
3. Services :	

bagages	Et ensuite, le bagagiste a monté ma valise, mais il l'a laissée devant la porte...
demandes spécifiques	Par contre, j'ai demandé de l'aspirine en pleine nuit et on me l'a apportée tout de suite.
4. Chambre :	
confort	Je trouve la chambre aussi confortable que mon mari,
propreté	mais un peu moins propre
décoration	Je n'aime pas la décoration autant que lui, mais ça va.
salle de bains	En fait, c'est la salle de bains qui me plaît le plus.
mini-bar	c'est là que je vais mettre la plus mauvaise appréciation.
petit-déjeuner	Le petit-déjeuner n'était pas excellent, mais tout de même, je le trouve meilleur que ce que dit mon mari.
5. Restaurant :	
ambiance	j'aime beaucoup.
efficacité duservice	c'est très mauvais.
choix des plats	c'est plutôt bien.
qualité des plats	ça dépend du plat.
prix	c'est tout de même assez cher/ l'addition était plutôt salée.

_____

RÉPONSES ATTENDUES

1. **Réservation** : Il faudrait simplifier le système de réservation par Internet.
2. **Réception** : Il faudrait féliciter le réceptionniste et l'encourager à continuer.
3. **Services** : L'hôtel pourrait envisager la création d'un service réparation couture. Mais attention toutes les remarques des clients, aussi justes soient-elles, ne peuvent induire obligatoirement un changement d'organisation au sein de l'hôtel : un service réparation couture se justifie-t-il dans un 3* ? Est-il rentable ?
4. **Chambre** : Il faudrait continuer à mettre des bouquets de fleurs dans les chambres.
5. **Restaurant** : Il faudrait dire au chef que les clients apprécient beaucoup ses desserts.
6. **Hôtel** : Il faudrait loger les groupes dans les étages inférieurs pour qu'ils dérangent le moins possible les clients individuels.

_____

UNITÉ 26
RESTAURATION EN FRANCE

GÉNÉRALITÉS

• TYPES DE RESTAURATION

1. Classement officiel

On peut distinguer deux types de restauration :

- *la restauration collective* qui s'exerce essentiellement dans les entreprises, hôpitaux ou écoles.

- *la restauration commerciale de tourisme* qui comprend restaurants, cafés-restaurants et restaurants d'hôtels.

La restauration représente en France :

• 99 621 entreprises dont 92,7% des établissements ont moins de 10 salariés
• 361 158 salariés
• 440 618 actifs (travailleurs salariés et non salariés)
• 26 milliards d'euros hors taxe de chiffre d'affaires

(*SOURCE : Les Comptes des services*, INSEE, 2004)

• **Les restaurants de tourisme**

En France, depuis le 27 septembre 1999, il n'existe plus de classement par étoile mais un seul classement de « restaurant de tourisme ». Le restaurant doit accueillir une clientèle principalement touristique et répondre à certains critères :

• de qualification professionnelle du personnel de cuisine et du personnel de salle;
• des prestations relatives à la cuisine qui doit être élaborée dans l'établissement ou dans un des établissements gérés par le même exploitant ;
• d'équipement de l'établissement ;
• et de prestations particulières (accès aux handicapés, menu enfant, etc.).

Le classement accordé par la préfecture est valable 3 ans sauf s'il y a changement de propriétaire.

• **Les restaurants de France**

Pour pouvoir être labellisé « Restaurant de France », l'établissement doit être classé « Restaurant de tourisme » et proposer une cuisine française traditionnelle à base de produits régionaux. Il s'engage à respecter une charte et accepte de se soumettre régulièrement à un contrôle. *http://www.restaurateursdefrance.com*

• **Les cuisineries gourmandes**

Pour être certifié « Cuisineries gourmandes », le restaurant doit remplir les conditions nécessaires au classement « Restaurant de tourisme », mais en plus il doit s'engager à respecter un cahier des charges très strict et doit passer chaque année avec succès un contrôle effectué par Qualité France, un organisme certificateur indépendant et agréé par l'État. Parmi ses obligations, le restaurateur certifié doit proposer une cuisine régionale composée de produits frais et du terroir. *http://www.cuisineries-gourmandes.com*

2. Guides gastronomiques

Le classement officiel ci-dessus reste cependant peu connu des consommateurs qui se réfèrent plutôt aux guides gastronomiques dont l'audience est régionale, nationale, voire internationale. Les deux guides les plus prestigieux sont :

• *le guide Michelin :* classement sous forme de fourchettes pour le confort (de 1 à 5) et d'étoiles pour la qualité de la cuisine (de 1 à 3), *http://www.viamichelin.com*
• *le guide Gault et Millau :* classement sous formes de toques (de 1 à 5), *http://www.guides-gaultmillau.fr*

• Formules de resrauration commerciale

Voici les principales formules de restauration en France.

Les restaurants gastronomiques

Les restaurants gastronomiques sont des établissements très haut de gamme qui représentent l'élite : la Tour d'argent, Lucas-Carton, le Grand Véfour, Taillevent, les Prés d'Eugénie, la Palme d'or, etc. Ils combinent créativité et tradition culinaire et offrent un cadre et un service raffinés. Ils emploient un personnel nombreux et très qualifié. Ils sont tous étoilés au guide Michelin et leurs chefs ont une notoriété internationale. On les trouve en centre ville ou dans les hauts lieux touristiques.

Les restaurants traditionnels

Ce sont des établissements à caractère artisanal et familial qui offrent un accueil et un service personnalisés. La cuisine est souvent régionale, de bon niveau. C'est la majorité des restaurants français. Citons les restaurants d'hôtels de la chaîne Logis de France et Relais de France.

Les brasseries

Autrefois, les brasseries servaient des repas accompagnés de bière brassée sur place. À présent, les brasseries sont des établissements très animés, servant une clientèle nombreuse à toute heure. Elles proposent des spécialités régionales, des plateaux de fruits de mer, de la choucroute et un large choix de bières. On les trouve dans les centres des grandes villes et à proximité des gares. Citons les brasseries Lipp, Flo, La Coupole, Le Train Bleu ou les restaurants de chaîne : Chez Clément ou Batifol.

Les bistrots

Les bistrots sont des établissements de petite taille proposant une carte réduite de plats simples et traditionnels et servant comme boisson essentiellement du vin. L'ambiance est un facteur déterminant de leur succès et contribue à instaurer un style décontracté. Le personnel y est souvent très polyvalent. Les bistrots se situent dans les quartiers étudiants et touristiques.

Les restaurants à thème

Ce sont des restaurants à l'identité très marquée qui font correspondre menus, cartes, décor et aménagement autour d'un thème. Les thèmes peuvent s'articuler autour :

- d'un produit : pizza, crêpe, poisson, moules-frites, fromage...
- d'une technique culinaire : cuisson vapeur, fondue, cuisson sur plaques chauffantes...
- d'une cuisine : chinoise, japonaise, turque, grecque, italienne, libanaise, indienne...
- d'une ambiance : restaurant jardin, restaurant spectacle...

Ce sont souvent des restaurants de chaîne en centre ville, en périphérie ou dans des centres commerciaux.

Les espaces restauration *(food court)*

Les espaces restauration réunissent dans un même lieu, dans une même salle à manger immense, les comptoirs de différents restaurants à thème. Chaque unité présente une carte spécifique à son thème. Le client peut ainsi prendre une entrée asiatique, un plat italien et un dessert français. Le service et l'encaissement se font au comptoir ou à table de chaque enseigne. Ces espaces restauration sont présents dans les centres commerciaux et touristiques cosmopolites (*ex : l'espace restauration du musée du Louvre*) ou les aéroports (*aéroport de Roissy*).

La restauration rapide

Ces restaurants économiques d'inspiration américaine servent rapidement des plats simple (hamburgers, salades...) au comptoir pour une clientèle nombreuse. Le personnel est minimal
et le service en salle inexistant.

• Lieux de restauration

En France, il existe une large gamme de lieux de restauration, du plus cher au moins cher. Les restaurants les moins chers sont souvent ouverts toute la journée. Les restaurants

plus chers sont généralement ouverts à l'heure du déjeuner (entre 12 h et 14 h) et à l'heure du dîner (entre 19 h et 22 h). Il est parfois nécessaire de téléphoner pour réserver une table.

Les lieux de restauration	Prix
Un fast-food	€
Une sandwicherie	€
Un snack-bar	€
Un grec[1]	€
Un café	€€
Une cafétéria	€€
Un bistro	€€
Une crêperie	€€
Une pizzeria	€€/€€€
Une brasserie	€€/€€€
Un restaurant	€€€
Un restaurant gastronomique	€€€€/€€€€€
Un restaurant étoile[2]	€€€€€
Prix moyen par personne pour un repas, boisson comprise :	
€ = moins de 10 €	€€€€-de40à80€
€€ = de10à20€	€€€€€ = plus de 80 €
€€€ = de 20 à 40 €	

[1] Les français disent « un grec » pour signifier le lieu de restauration où l'on mange des kebabs.
[2] Un restaurant étoile est un restaurant récompensé par des experts en cuisine. La récompense peut être une étoile, deux étoiles ou trois étoiles.

LEXIQUE

• **La restauration** (f) : tout ce qui concerne les activités d'un restaurant. *Il travaille dans la restauration.*
• **Un restaurant** (m), *style familier* **resto** (m) : établissement où l'on sert des repas moyennant paiement (→ se restaurer). *Hier, nous avons dîné au restaurant.*
Mes cousins tiennent un restaurant. C'est un restaurant gastronomique. Je connais un petit resto pas cher. Ce soir, je t'emmène au resto. Il y a beaucoup de restas dans ce quartier.
• **Se restaurer (**verbe) : Repredre des forces en mangeant. *Nous nous sommes restaurés dans une auberge. Restaurez-vous avant de repartir.*
• **Un restaurateur, une restauratrice :** une personne qui tient un restaurant. *Il est restaurateur à Lille.*
• **Mac Do :** abréviation de Mac Donald.

QUESTIONNAIRE

1. Qu'est-que la restauration ?
2. Combien de types de restauration peut-t-on distinguer en France ?
3. Est-ce qu'il existe le classement des restaurant par étoile ?
4. Comment sont classés les restaurants en France ? Et dans votre pays ?
5. Détaillez les principales formules de restauration en France.
6. Que pensez-vous de la restauration rapide ?
7. Quels sont les différents lieux de restauration dans votre pays ? Décrivez-les en quelques mots.

UNITÉ 27
TRAVAILLER DANS LA RESTAURATION

MÉTIERS DE LA RESTAURATION
1. La brigade de cuisine

Le plus souvent, la cuisine est un travail d'équipe. C'est un métier difficile, nécessitant de nombreuses années de pratique, du talent et de la rigueur pour en acquérir la maîtrise. Le cuisinier doit avoir une bonne résistance physique et le sens de la propreté.

En cuisine, les emplois sont très hiérarchisés. Il faut souvent commencer commis de cuisine avant d'accéder aux postes supérieurs. Cependant, dans les petits restaurants, les postes sont moins figés et plus polyvalents.

- **Le chef de cuisine** est le maître des lieux. Il possède des qualités de cuisinier (savoir-faire et créativité) et de gestionnaire. Il est responsable de la préparation des plats et il gère le personnel de cuisine. Il élabore la carte en collaboration avec le patron ou le directeur du restaurant. Il contrôle la préparation et la finition des plats, leur présentation et leur départ en salle. Il gère les stocks et achète des produits frais

auprès de fournisseurs sélectionnés. Notons enfin que les grands chefs ont souvent le sens des relations publiques.
- **Le second de cuisine** (sous-chef de cuisine) est l'adjoint direct du chef de cuisine ; il peut le remplacer dans toutes ses tâches.
- **Le chef de partie** est responsable, sous l'autorité du chef de cuisine, d'une spécialité de cuisine. Citons par exemple : le garde-manger (responsable du stockage des denrées et de la préparation des plats et sauces froids), le poissonnier, le rôtisseur, l'entremétier (responsable des entremets, des œufs, des potages et des légumes ni frits ni grillés), le saucier, le pâtissier et le tournant (chef de partie polyvalent).
- **Le commis de cuisine** travaille sous la responsabilité du chef de cuisine ou d'un chef de partie. Il participe à la préparation des plats. Il est chargé de l'entretien et du rangement du matériel de cuisine. C'est parfois un jeune cuisinier tournant qui apprend le métier.

• Exigences professionnelles.
Les rythmes de travail sont décalés par rapport aux habitudes de vie en général. L'activité est au plus fort quand les autres sont à table ou en congés.
• *Des qualités indispensables.*
- Le travail en équipe : plusieurs intervenants pour un même repas.
- L'hygiène : métier de bouche, il conditionne la santé.
- La sensibilité : une œuvre d'art tous les quarts d'heure.
- La résistance physique : levé tôt, toujours debout, à la chaleur, les périodes de « coups de feu » sont éprouvantes.

2. Le personnel de la salle de restaurant

À première vue, rien ne ressemble plus à un serveur qu'un autre serveur. Tenue sobre, présentation impeccable. Mais au-delà des mêmes gestes, d'un même Diplomatie, amabilité, bonne présentation, organisation : le personnel de salle doit entretenir d'aussi bonnes relations avec la clientèle qu'avec l'équipe de cuisine.
- ***Le serveur*** doit savoir travailler en équipe, entre la salle et la cuisine. Ce sont des métiers de contact ponctués de périodes de « coups de feu ». Le goût de l'imprévu et le sens de l'anticipation sont des qualités indispensables.

• *Exigences professionnelles.*
Les rythmes de travail sont décalés par rapport aux habitudes de vie en général. L'activité est au plus fort quand les autres sont à table ou en congés.
• *Des qualités indispensables.*
- La présentation et le geste : maîtriser les techniques pour mieux répondre aux besoins du client.
- La convivialité : le goût et le sens de la relation.
- L'organisation : la base d'un service efficace et rapide
- La résistance physique : se lever tôt ou se coucher tard, toujours debout, les périodes de « coups de feu » sont éprouvantes.

En salle aussi, les postes sont plus ou moins hiérarchisés suivant la taille et la catégorie du restaurant. Tous ces métiers sont en permanence au contact et au service

de la clientèle. Le personnel de salle doit être souriant, organisé, réactif, dynamique, observateur et attentif aux demandes des clients. Avoir le contact facile et maîtriser des langues étrangères sont des qualités appréciées.
- ***Le maître d'hôtel*** gère le personnel de la salle. Il accueille les clients, les place, les conseille et prend les commandes.
- ***Le chef de rang*** assure dans les grands restaurants où la salle est divisée en plusieurs rangs la mise en place de la partie qui lui incombe, le service des clients, et parfois aussi la prise de commandes.
- ***Le commis*** de salle (commis de restaurant, serveur/euse) assure la mise en place de la salle et le dressage des couverts sous la responsabilité du chef de rang ou du maître d'hôtel. Il apporte les plats et participe au service des clients. Il entretient les lieux et les équipements.
- ***Le sommelier*** élabore la carte des vins et est chargé de la promotion des boissons. Il conseille les clients sur le choix des vins et des boissons. Il prend les commandes et assure le service. Il est responsable de l'approvisionnement et de la gestion de la cave.

LEXIQUE

• **Brigade de cuisine** (féminin) : ensemble des cuisiniers d'un restaurant dirigé par le chef de cuisine.
• **Chaud devant !** (interjection) : expression employée par le personnel des restaurants pour dire de libérer le passage, de se pousser.
• **Chef de cuisine** (masculin) : responsable de la cuisine dans un restaurant (familier : un gros bonnet).
• **Chef de partie** (masculin) : cuisinier responsable d'une spécialité de cuisine : viande, poisson, sauce... Il travaille sous l'autorité du chef de cuisine.
• **Chef de rang** (masculin) : responsable du service pour une rangée de table. Il dirige les serveurs de sa rangée. Il travaille sous l'autorité du maître d'hôtel.
• **Chef garde-manger** (masculin) : cuisinier responsable du stockage des denrées cuites ou crues. *Il est responsable des plats et sauces froids.*
• **Commande** (féminin), ***prendre la (les) commande(s) :*** prendre par écrit la demande des clients. Le client commande et le serveur prend la commande.
• **Commis de cuisine** (masculin) : cuisinier diplômé ou en formation qui assiste les cuisiniers.
• **Commis de salle** (masculin) ou **serveur, serveuse** : il assure la liaison entre la salle de restaurant, la cuisine et la plonge. Il travaille sous l'autorité du chef de rang.

• **Coup de feu** (masculin) : moment où le service est le plus chargé (synonyme : être dans le jus). *Ex. : Ne me dérange pas maintenant, tu vois pas que c'est le coup de feu !*
• **Entremétier** (masculin) : cuisinier qui s'occupe de la préparation des potages, des œufs, des pâtes, du riz et des légumes.
• **Maître d'hôtel** (masculin) : responsable de la salle du restaurant et de ses employés (familier : le corbeau, le croque-mort).
• **Poissonnier** (masculin) : cuisinier qui prépare les poissons et les crustacés.
• **Pâtissier** (masculin) : il élabore les pâtisseries, glaces et pâtes salées (familier : brioche).
• **Plongeur** (masculin) : employé chargé de laver la vaisselle dans un restaurant.
• **Rôtisseur** (masculin) : cuisinier qui prépare les aliments rôtis, frits ou grillés.
• **Saignant(e)** (adjectif), ***viande saignante*** : viande rouge peu cuite.
• **Saucier** (masculin) : cuisinier qui prépare les sauces.
• **Second de cuisine** (masculin) : cuisinier adjoint direct du chef de cuisine qui peut le remplacer (familier : un gaspard).
• **Serveur** (masculin), **serveuse** (féminin) : voir **Commis de salle.**
• **Sommelier** (masculin) : serveur spécialisé, chargé de la présentation et du service des boissons à la table du client. *C'est le spécialiste du vin.*

COMMUNICATION
« POSTES ET FONCTIONS »

INTERVIEW
« Qualités d'un bon cuisinier »

L'un de vos amis, qui envisage de devenir cuisinier, vous demande conseil.Que répondez-vous aux questions suivantes ?

A : Quelles qualités doit avoir un bon cuisinier ? Certaines sont-elles plus importantes que d'autres ?
B : Un cuisinier doit être gourmand, adroit, bien organisé, rapide, en bonne santé, créatif.
A : Les conditions de travail sont-elles difficiles ? Pourquoi ?
B : Les conditions de travail d'un cuisiniersont difficiles. Pour les raisons suivantes :
- il doit travailler debout dans la chaleur et le bruit ;
- les horaires sont difficiles : on commence tôt, on termine tard, et on reste sans travail pendant une partie de la journée ;
- les demandes des clients et du patron sont « stressantes » ;
- les salaires sont bas.

Les conditions de travail d'un cuisinier

sont difficiles. Pour les raisons suivantes :
- il doit travailler debout dans la chaleur et le bruit ;
- les horaires sont difficiles : on commence tôt, on termine tard, et on reste sans travail pendant une partie de la journée ;
- les demandes des clients et du patron sont « stressantes » ;
- les salaires sont bas.

A : Que pourrai-je faire avec un diplôme de cuisinier ?
Est-ce que je pourrai voyager ? Comment ?
Est-ce que je devrai nécessairement travailler comme cuisinier dans un restaurant ?
Que pourrai-je faire d'autre ?

B : Un diplôme de cuisinier ouvrirait de nombreuses possibilités : voyager en travaillant dans des clubs de vacances, sur des bateaux de croisière, dans les trains, enseigner dans une école de cuisine, travailler comme traiteur (préparer des repas, des plats à emporter et à consommer chez soi), devenir chef d'entreprise (en créant son restaurant), écrire des livres de cuisine, créer un site Internet pour les gourmets. Ajoutons qu'un cuisinier peut aussi travailler dans la restauration collective : restaurants d'entreprise, cantines scolaires, hôpitaux, etc.

MONOLOGUES

1
« Employés du restaurant se présentent »

Eric Loiseau : Bonjour, bienvenue en cuisine ! Moi, je suis Éric Loiseau, le chef de cuisine. Et lui, c'est Rachid Barka le commis de cuisine et voilà Kevin le plongeur.
Paul Vatel : Paul Vatel, maître d'hôtel.
Janine Rouquet : Bonjour, je m'appelle Janine, Janine Rouquet. Je travaille comme serveuse au restaurant.
Victor Chique : Bonjour, moi, je suis Victor Chique, commis de salle ou serveur si vous préférez.

2
« Témoignages »

Bernard, restaurateur – 48 ans : « - Pourqoi j'ai choisi ce métier ? Parce que j'aime faire la cuisine et parce que je suis très gourmande. Comme je suis adroit et plutôt bien organisé, je peux préparer les plats vite et bien. Heureusement aussi que je suis en bonne santé parce qu'on doit travailler debout dans la chaleur et le bruit. Ce qui me plaît le moins, ce sont les horaires, on rentre souvent très tard chez soi.

Au début de ma carrière, j'ai exercé mon métier en voyagent. J'ai travaillé dans des clubs de vacances, sur des bateaux de croisière, dans les trains. J'ai même donné des cours dans une école de cuisine au Mexique. Finalement, je me suis marié et je suis resté en France.

J'ai travaillé chez un traiteur pendant duex ans. Grâce à un héritage, j'ai pu acheter un petit restaurant de vingt couverts dans ma ville natale, puis je me suis agrandi. En restauration, si vous voulez réussir, il faot être créatif. Les clients viennent chez nous pour déguster un repas qui sort de l'ordinaire. Il y a quatre ans, j'ai écrit un livre de cuisine, puis j'ai créé un site Internet sur lequel les gourmets peuvent trouver mes recettes favorites. »

ACTIVITÉ

Répondez aux questions sur l'expérience professionnelle de l'hôtellerie et de la restauration. Présentez-vous, en utilisant : *Je suis... J'étudie...*

1. Quel est votre métier ?
2. À quel poste travaillez-vous ?
3. Pouvez-vous nous expliquer votre travail ?
4. Aimez-vous ce travail ?

UNITÉ 28
INSTRUCTIONS AU PERSONNEL

Les instructions suivantes s'adressent au personnel de la salle de restaurant

nº 1
ENREGISTRER UNE RÉSERVATION

1. Poser les bonnes questions su client

- Quand/ À quelle date/ Quel jour souhaitez-vcus venir?/Pour quel jour ?/Pour quelle date ?
- Souhaitez-vous déjeuner ou dîner ?
- Combien de personnes êtes-vous ?/ C'est pour combien de couverts ?
- Pour quelle heure ? À quelle heure déjeunez-vous ?
- La réservation est à quel nom, s'il vous plaît ?
- Pouvez-vous épeler votre nom, s'il vous plaît ?

2. Récapituler la réservation pour vérifier que tout est exact.

3. Remercier et saluer le client.

---

nº 2

ACCUEILLIR UN CLIENT AU RESTAURANT

1. Arrivée du client

- **Saluer le client avec le sourire.**
- **Demander au client s'il a réservé.**
- **Si le client n'a pas réservé, faites préciser le nombre de personnes :**

- Vous voulez une table pour combien de personnes ?
- C'est pour deux couverts ?

- **Prendre le vestiaire :**

- Puis-je vous débarrasser ?
- Puis-je prendre votre manteau ?
- Voulez-vous déposer vos affaires au vestiaire ?

2. Proposer une table et installer le client

- Cette table vous convient-elle ?
- Par ici, s'il vous plaît./ Si vous voulez bien me suivre.

3. Donner la carte et et proposer un apéritif

- Désirez-vous boire un apéritif ?

---

nº 3

PRENDRE UNE COMMANDE AU RESTAURANT

1. Présenter la carte

- Voici la carte. Je vous laisse la carte.

2. S'informer sur les goûts des clients

- Désirez-vous un conseil ? Puis-je vous aider à choisir vos plats ? Qu'est-ce qui vous ferait plaisir ? Qu'est-ce que je vous sers ?
- Que désirez-vous comme entrée/plat principal/dessert ?

3. Faire des proposotions en accord avec les désirs des clients

- Je vous conseille/Je vous recommande/Je vous propose...

4. Prendre note de la commande

- Avez-vous choisi ? Je peux prendre votre ссттапае ?

5. Reprendre la carte et souhaiter aux clients un agréable repas

---

nº 4

RÉPONDRE À UNE RÉCLAMATION AU RESTAURANT

1. Excusez-nous:

- Je suisdésolé(e) madame. Excusez-nous monsieur. Toutes nosexcuses, monsieur.

2. Proposez une solution:
- J'arrive. Je suis à vous dans quelques secondes.
- Je vous change la bouteille.
- Je vous remplace votre viande.
- Je vous apporte un verre propre tout de suite.
- Je le ramène en cuisine immédiatement.
- Je vais le signaler à notre chef.

---

n° 5

LA FAÇON DE DRESSER LA TABLE

La disposition des couverts

La table est recouverte d'une nappe. Chacun a une assiette avec, à gauche, la fourchette et, à droite, la cuiller et le couteau. La serviette se met à côté de la fourchette. Devant l'assiette, un verre. Sur la table se trouvent tous les accessoires importants : le pain, dans une corbeille à pain, la bouteille de vin, la carafe d'eau, le sel et le poivre. Le plat se trouve au milieu de la table.

Une table dressée

• Le linge de table : molleton, nappe, napperon, serviette, liteau.
• Les assiettes : assiette plate, petit assiette à pain/ entremets, assiette creuse/ à soupe, bol, plat.
• Les couverts (en argent) : couteau à poisson/ à beurre/ à dessert/ entremets, fourchetteà poisson/ à dessert/ entremets, petite cuillère/ cuillère à soupe.
• Les ménages : salière (sel), poivrière (poivre), hulier, vinaigrier, moutardier.
• La verrerie : verre à l'eau/ à vin, chope, dessous de verre/ de café, pichet/ cruche, carafe.

Et dans les restaurants de votre pays, la façon de dresser la table est-elle la même qu'à l'Hôtel le Mirage ? Quelles sont les similitudes et les différences ?

---

nº 6

DÉCRIRE UN PLAT

• **Pour décrire le goût et la texture :** sucré, salé, épicé, relevé, acide, amer, moelleux, léger, tendre, fondu, liquide.
• **Pour décrire la cuisson :** cru, cuit, à l'étouffée, poché, grillé, rôti, poêlé, sauté, gratiné, frit, mariné, flambé, mijoté, à la vapeur, en papillote, bouilli.
• **Pour décrire la découpe :** coupé, en tranches (fines ou épaisses), en filets, émincé, haché.
• **Pour décrire la température :** brûlant, chaud, tiède, froid, frais, glacé, givré.
• **Pour décrire la présentation dans l'assiette :** accompagné de, garni de, servi avec, nappé de, saupoudré de.

	« À » et « DE » dans les nom des plats
Utilisaation de « à » :	Omelette ***aux*** champignons : omelette ***avec des*** champignons. Escalope ***à la*** normande : escalope ***préparée à la manière*** normande. Courgettes ***au*** four : courgettes ***cuites dans*** un four.
« de » :	Salade ***de*** tomates : salade ***à base de*** tomates . Soupe ***de*** poissons : soupe ***à base de*** poissons .

• UNE LISTE DE PLATS ET DE BOISSONS

PLATS ET SPÉCIALITÉS

Quelques plats courants au restaurant :

ENTRÉES	PLATS PRINCIPAUX	DESSERTS
Plats végétariens :	**Plats végétariens :**	Une crème brûlée
Une assiette de crudités	Une quiche	Une crème caramel
Une salade composée	Une pizza quatre	Une salade de fruits

Une salade niçoise
Un œuf mayonnaise

Plats à base de viande :

Une assiette de charcuterie
Du pâté de campagne

fromages

Bœuf :

Un steak
Une bavette
Un steak tartare
Un faux-filet
Une entrecôte
Un pavé de rumsteck

Porc:

Une côte de porc
Un filet mignon

Poissons :

Un pavé de saumon
Une sole meunière
Une truite au four

Autres viandes :

Du poulet rôti
Une souris d'agneau
Un magret de canard
Du confit de canard

Une mousse au chocolat
Un gâteau au chocolat
Des profiteroles (f)
Une île flottante
Une tarte aux pommes
Une tarte Tatin
Une glace

B O I S S O N S

AVANT LE REPAS

L'apéritif / l'apéro* :

Un kir (avec du vin blanc et de la crème de cassis)
Du Champagne
Un porto
Un whisky
Un pastis (à base d'anis)
Une bière
Un soda
Un jus de fruit, d'orange
Un cocktail avecou sans alcool

Les amuse-gueules :

Des biscuits apéritifs
Des chips
Des cacahuètes

APRES LE REPAS

Les digestifs :

Une liqueur
Une eau-de-vie
Un cognac
Un armagnac
Un calvados / un calva

Les boissons chaudes :

Un café
Un café crème/ au lait/ serré

PENDANT LE REPAS

Les boissons alcoolisées :

Un verre de vin rouge, blanc, rosé
Une bouteille de vin
Un pichet de vin

Une bière
Une bière brune/ blonde
Un demi (25 cl)
Une pression

Du cidre
Une bolée de cidre

Les boissons sans alcool:

De l'eau minérale (plate ou gazeuse)
Une carafe d'eau

Des olives Des pistaches Des noix de cajou ***Quelques expressions courantes :*** Prendre l'apéritif, prendre l'apérc Prendre un verre Boire un coup (français familier)	Un expresso Une tisane Une infusion Un thé noir/ vert	De l'eau du robinet **<u>le jus de fruits :</u>** le jus de pomme, d'orange, de raisin...

---

* ***Apéro*** est le mot qu'on utilise pour parler de l'apéritif. On dit :*«On va prendre l'apéro?»*

<u>LEXIQUE</u>

• **Chaud devant !** (interjection) : expression employée par le personnel des restaurants pour dire de libérer le passage, de se pousser.
• **Envoyez !** (interjection) : ordre donné en cuisine de préparer le premier plat. Ex. : *Envoyez la (table) 9, ils ont fini leur apéritif!*
• **Manger à la carte** : commander un ou des plats selon un libre choix parmi tous les
• **Menu** (masculin) : repas à prix fixe. *Ex. : le menu du jour/ le menu enfant* ; liste des
• **Prendre le menu** : commander parmi une sélection de plats proposés par le restaurateur (par opposition à *manger à la carte).*
• **Note de restaurant** (f) : addition
• **Addition** (f) : montant des dépenses à payer par le client. Voir **Note**
• **Service** (m) : 1) plats servis ensemble au cours d'un même repas. 2) pourcentage d'une note de restaurant affecté au personnel. *Ex. : Le service de 15 % est compris.*
• **Réserver une table** : demander au restaurant de garder une ou des places du restaurant pour une date, une heure et un nombre de personnes précis.
• **Table de libre** (f), ***avez-vous une table de libre*** ? : avez-vous une table disponible ?
• **Dresser** : disposer avec goût les aliments sur un plat.
• **Dresser la table** : disposer les assiettes, les verres et les couverts sur la table pour le repas.

• **Commande** (f), ***prendre la (les) commande(s) :*** prendre par écrit la demande des clients. Le client commande et le serveur prend la commande.
• **Couvert** (m) : au restaurant, un couvert désigne une personne qui va manger, deux couverts désignent deux personnes qui vont manger, etc.
• **Discrétion** *(à **discrétion)*** : autant que vous le souhaitez.
• **Réclamer/Je réclame !** : formule employée par les commis de salle pour demander un plat aux cuisines. *Ex. : Je réclame un ragoût en direct, un !*
• **Retour** ***(avoir un retour)*** : ramener en cuisine un plat refusé par le client. *Ex. : J'ai un retour le client voulait sa viande saignante. C'était écrit sur la commande, je vous le signale !*
• **Coup de feu** (m) : moment où le service est le plus chargé (synonyme : être dans le jus). *Ex. : Ne me dérange pas maintenant, tu vois pas que c'est le coup de feu !*
• **Vestiaire** (m) : local où sont déposés les vêtements et accessoires des clients. Peut aussi désigner l'employé chargé de la tenue de ce local.
• **Lunch** (m) : en France, repas froid servi en buffet.
• **Souper** (m) : repas que l'on fait dans la nuit ou à la sortie d'un spectacle le soir.
• **Réveillon** (m) : repas de fête de la nuit de Noël ou du Jour de l'an.
• **Apéritif** (m), ***prendre l'apéritif:*** boisson alcooli sée que l'on prend avant le repas pour stimuler l'appétit.
• **Digestif** (m) : liqueur ou alcool que l'on boit après le repas pour bien digérer.
• **Coupe de Champagne** (féminin) : verre de Champagne.
• **Hors-d'œuvre** (m) : mets servi au début du repas. *Ex. : des hors-d'œuvre variés/un assortiment de hors-d'œuvre.*
• **Spécialités** = des **plats** typiques.
• **Plat de résistance** (m) : plat principal.
• **Suggestion du jour** (f) : plat conseillé aux clients par le restaurateur.
• **Entrée** (f) : plat servi après le potage ou les hors-d'œuvre.
• **Bleu(e)** (adjectif), ***viande bleue*** *:* viande rouge très peu cuite.
• **Saignant(e)** (adjectif), ***viande saignante*** : viande rouge peu cuite.
• **Point** *(à **point), viande à point*** : viande dont le degré de cuisson est entre cuit et saignant.
• **Garniture** (fé) : légume accompagnant un plat. *Ex. : garniture au choix/En garniture nous vous proposons des haricots verts.*
• **Assiette anglaise** (f) : assortiment de viandes froides
• **Plateau de fromages** (m) : assortiment de fromages.
• **Corbeille de fruits** (f) : assortiment de fruits frais.
• **Entremets** (m) : mets sucré servi après le fromage et avant les fruits *(cf. dessert).* Autrefois : préparation servie avec les viandes rôties.
• **Dessert** (m) : mets sucré servi après le fromage.

COMMUNICATION
PASSER À L'ACTION

DIALOGUES

1

« Renseigner des clients »

Bruno Cozzi, le chef de réception, renseigne une cliente de l'hôtel sur les horaires d'ouverture du restaurant.

A (*Bruno Cozzi*) **:**Réception Bruno Cozzi, bonjour.
B (C*liente*) **:** Bonjour monsieur, c'est Madame Galland, chambre 210.
A : Oui, bonjour Madame Galland. Comment allez-vous ?
B : Très bien, merci.
A : Que puis-je pour vous Madame Galland ?
B : À quelle heure servez-vous le déjeuner ?
A : Le restaurant est ouvert de 12 heures à 14 heures.
B : Très bien, et le soir ?
A : De 19 heures à 23 heures.
B : Je voudrais réserver une table pour dimanche midi.
A : Certainement Madame Galland, je vous mets en relation avec le restaurant.

2

« Accueillir des clients »

Paul Vatel est maître d'hôtel au restaurant de l'Hôtel Mirage. Il accueille deux clients : Monsieur et Madame Leduc.
Paul Vatel : Bonsoir madame, bonsoir monsieur. Avez-vous réservé ?
M. Leduc : Oui, nous avons réservé une table pour deux personnes.
Paul Vatel : À quel nom, s'il vous plaît ?
M. Leduc : Au nom de Leduc, L-E-D-U-C.
Paul Vatel : Ah oui, Leduc, deux couverts... Puis-je prendre votre manteau, madame ?
Mme Leduc : Non merci, j'ai un peu froid.
Paul Vatel : Et vous monsieur ?
M. Leduc : Oui, tenez. Est-ce que je peux vous donner mon parapluie ?
Paul Vatel : Bien sûr. Par ici, s'il vous plaît. Cette table vous convient-elle ?
Mme Leduc : Oh non, pas près de la fenêtre !
Paul Vatel : Alors, je peux vous proposer une table près de la cheminée.
M. Leduc : C'est parfait.
Paul Vatel : Voilà. Si vous voulez bien vous asseoir. Voici la carte. Désirez-vous boire un apéritif ?
M. Leduc : Je prendrai un whisky. Et toi Clara ?
Mme Leduc : Non, rien pour moi, merci.

3

« Comment la table est-elle organisée ? »

Dresser une table est très important en restaurant. Paul Vatel vérifie que le covert est bien mis.

A (*Paul Vatel*)**:** Bon, je vérifie que tout est parfait.

B (*Janine Rouquet*) **:** Allez-y ...
A : D'abord, la serviette est bien pliée et est à la place de l'assiette. Parfait. Les couteaux sont à droite et les fourchettes à gauche, c'est ça.
B : C'est ça oui.
A : Le couteau et la fourchette à poisson sont à l'extérieur, bien sûr. Et la cuillère à soupe à droite du couteau à poisson.
B : Oui, oui...
A : Les couverts à dessert maintenant. La fourchette et la cuillère, voyons, vous les avez bien mis parallèles au bord de la table, et en haut de la serviette.
B : Oui, oui...
A : Très bien. Le verre à vin, à droite à la pointe du couteau. Ensuite, l'assiette à pain, elle est bien sur la gauche.
B : Oui, oui...
A : Et le couteau à beurre, il est bien sur le bord droit de l'assiette à pain. Ah non, regardez Janine, votre couteau à beurre est au milieu de l'assiette à pain et pas sur le bord droit. Les détails sont importants, Janine.
B : Mais bien sûr ...
A : Enfin, vous n'avez pas oublié la salière, la poivrière et un cendrier au centre de la table.
B : Non, non.

4
« Réclamations »

Un client du restaurant la Casserrole fait plusieurs réclamations au serveur.
A (*Client*) **:** S'il vous plaît ?
B (*Serveur*) **:** Oui, monsieur.
A : Je crois avoir demandé un steak bien cuit.
B : Oui, monsieur.
A : Eh bien, vous m'avez servi un steak saignant. Regardez !
B : C'est vrai, monsieur, excusez-moi, je vais le changer immédiatement.
A : Autre chose.
B : Oui, monsieur.
A : Regardez ce verre, il y a du rouge à lèvres dessus.
B : Du rouge à lèvres ? Je suis vraiment désolé, monsieur, je vous en apporte un autre.
A : Une dernière chose. Il fait un froid de canard ici.
B : Pardon ?
A : Je dis qu'il fait un froid de canard, je sens un terrible courant d'air dans le dos.
B : Voulez-vous que je ferme la fenêtre ?
A : Je préférerais changer de place.
B : Je vais voir ce que je peux faire, monsieur. Autre chose, monsieur ?
A : Non, non, à part ça, tout va bien.

B : J'en suis heureux, monsieur.

5

A (*Cliente*) **:** Monsieur, vous pouvez venir un instant, s'il vous plaît.
B (*Serveur*) **:** Bien sûr, madame.
A : Dites-moi, nous sommes bien dans le plus grand restaurant de la ville, n'est-ce pas ?
B : Euh...
A : En tout cas, je crois que c'est le plus cher et, à ce prix-là, on peut s'attendre à avoir une salade propre, vous ne croyez pas ?
B : Mais... euh...
A : Tenez, regardez, là, on voit de la terre.
B : Je suis désolé, madame, je vais le signaler au chef de cuisine.

ACTIVITÉ 1. **Vous êtes maître d'hôtel dans un restaurant de votre pays. Un client téléphone pour se renseigner sur les horaires et réserver une table. Informez le client et posez les questions afin de conclure une réservation.**

1. À l'hôtel, à quelle heure peut-on prendre le petit-déjeuner ?
2. Quelles sont les horaires d'ouverture des restaurants pour le déjeuner ?
3. À quelle heure ferment les restaurants le soir ?
4. a-t-il un jour de fermeture des restaurants ?
5. Pour manger au restaurant, faut-il toujours réserver une table ?

RÉPONSES ATTENDUES

1. Pour le déjeuner, les restaurants sont ouverts entre midi (parfois 11 h 45) et 14 h (parfois jusqu'à 15 heures). Les restaurants sont rarement ouverts tout l'après-midi.
2. Le soir, les restaurants ferment à / vers minuit, parfois avant / un peu plus tôt, parfois après / un peu plus tard.
3. Non, en France, il n'y a pas de jour de fermeture fixe pour les restaurants. Le jour de fermeture le plus commun est le dimanche, mais certains restaurants ferment le lundi ou le mercredi, parfois simplement pour le déjeuner ou le dîner, et d'autres sont ouverts toute la semaine.
4. Non, il ne faut pas toujours réserver une table pour manger au restaurant, mais cela dépend du restaurant. Si c'est un grand restaurant ou un restaurant très populaire, il est souvent nécessaire ou conseillé de réserver une table. Sinon, ça n'est pas la peine.

ACTIVITÉ 2. **Vous êtes maître d'hôtel dans le restaurant. Vous accueillez des clients, vous prenez leur vestiaire, vous proposez une table et vous les installez. Que dites-vous ?**

a. Un homme d'affaires souhaite déjeuner à une table tranquille, il a reserve au nom de Mazzelli.
b. Deux personnes âgées ont réservé une table pour six au nom de Rollin. Elles sont arrivées en avance. Elles préfèrent une grande table ronae.
c. Un couple demande à manger près d'une fenêtre. Ce couple n'a pas réservé.

ACTIVITÉ 3. **Vous travaillez en salle au restaurant de l'Hôtel Mirage. Deux clients décident de prendre le menu à 30 €. Ils hésitent et vous delandent des conseils.**
Un client est allerrgique aux poissons et crustacés et il adore. la pâtisserie. L'autre client ne peut pas manger de sucre.

ACTIVITÉ 4. **Vous êtes maître d'hôtel dans un restaurant de votre pays ? Un client français est mécontent. Écoutez ses réclamations et proposez-lui des solutions.**

1. J'attends mon entrée depuis une demi-heure, le service est trop lent !
2. J'ai commandé une viande tendre et bien saignante et vous me servez une viande dure et trop cuite.
3.Ce poisson est immangeable, il n'est pas frais, je voudrais parler au chef !
4.Le pain est rassis et les verres sont sales. Regardez, il y a des traces de rouge à lèvres.
5.Garçon, ce vin est imbuvable, il est trouble, apportez-moi une autre bouteille.
6.Mon yaourt est périmé, regardez : la date limite de consommation est dépassée !
7.J'ai demandé un plat bien relevé et épicé, vous me servez un plat sans goût et très fade !

RÉPONSES ATTENDUES

Que dites-vous ?
1.Je suis désolé, monsieur. Je vais voir immédiatement si votre entrée est prête.
2.Toutes nos excuses, madame. Je vais dire au chef de vous en préparer une autre comme vous la désirez.
3.Je suis désolée, monsieur. Je vais demander au chef de venir immédiatement.
4.Excusez-nous, monsieur. Je vous apporte du pain frais et vous donne d'autres verres tout de suite.
5.Bien sûr, monsieur. Nous sommes vraiment désolés.
6.En effet. Toutes nos excuses, madame. Je vous apporte un autre yaourt.
7.Je suis désolé, madame. Je vais le signaler au chef immédiatement. Souhaiteriez-vous autre chose à la place ?

UNITÉ 29
AU CAFÉ, AU RESTAURANT, ...

GÉNÉRALITÉS

La cuisine et le restaurant constituent en France un important sujet de onversation.
Il y a partout des cafés et des bistrots, en France, même dans de très petits villages. Aller au café constitue une distraction. Un client peut rester plusieurs heures à une table de café, et quand il fait beau, à la terrasse, avec une simple consommation.

- Quand on a faim, on mange ; quand on a soif, on boit un verre d'eau, de vin...
- Aux repas principaux, beaucoup de gens boivent rég ulièrement du vin (parfois de la bière). Les gastronomes savent choisir le vin qui va avec le plat (*par exemple*, un bon vin blanc sec avec du poisson, du vin rouge avec les viandes et le fromage et un rosé bien frais l'été, quand il fait chaud). *Attention :* le verre à vin ≠ le verre de vin.
- On boit aussi beaucoup d'eau : les Français sont de grands consommateurs d'eau minérale en bouteille, alors que l'eau du robinet est parfaitement potable (c'est-à-dire qu'on peut la boire). Il y a toujours une carafe d'eau sur les tables de restaurant.
- À la fin du repas, on boit un café fort (un express), ou, le soir, une infusion (verveine,

menthe...).

- Avant le repas, on peut prendre un apéritif (kir, porto, muscat, whisky, gin, etc.) qui est toujours accompagné d'amuse-gueule (cacahuètes, pistaches, biscuits d'apéritif, olives, etc.) pour éviter d'avoir « la tête qui tourne ».
- Après le repas, on peut déguster un digestif, c'est-à-dire un alcool fort comme le cognac, l'armagnac, la prune...
- Un repas au restaurant est généralement composé d'une entrée, d'un plat principal et d'un fromage ou un dessert.
- Aller au restaurant constitue en général une « sortie », c'est-à-dire un plaisir comme le théâtre, ou le concert. Le repas dure alors assez longtemps pour permettre les conversations amicales.
- La plupart des restaurants proposent la carte, la carte des vins et des menus à prix fixes. Le service est compris dans le prix, mais il est d'usage de laisser un pourboire.
- On ne partage pas systématiquement le coût de l'addition. Il arrive que le serveur
- apporte l'addition et que plusieurs personnes se disputent pour régler (« *C'est pour moi! - Non, c'est moi qui invite* /»). On peut annoncer, avant le repas : *«Je vous / t'invite* », ce qui veut dire clairement que l'on paiera l'addition.
- Vous pouvez réserver une table dans un petit restaurant, où la cuisine est bonne, et où le décor est agréable. En France, les menus sont parfois compliqués, et la carte difficile à comprendre... N'hésitez pas à demander des explications au maître d'hôtel (dans les restaurants chics), au serveur ou à la serveuse, qui prennent la commande et servent les clients. Vous pouvez aussi manger agréablement dans l'une des nombreuses crêperies que l'on trouve partout en France.

• DROITS DU CLIENT AU RESTAURANT

<u>En France, au restaurant un client peut :</u>

- *refuser de déposer ses affaires au vestiaire ;*
- *manger même s'il est seul et que le restaurant est bondé. Il sera cependant contraint d'accepter de partager sa table si nécessaire ;*
- *se contenter d'une carafe d'eau gratuite comme boisson ;*
- *ne pas laisser de pourboire au personnel de salle.*

<u>En France, un restaurateur doit :</u>

• remplacer un plat ou une bouteille de vin si le client estime que le plat proposé n'est pas frais ou pas suffisamment chaud ou que le vin est bouchonné. En revanche, si le plat commandé ne convient pas au client pour une question de goût, le restaurateur est libre de le reprendre ou non. S*'il oppose un refus, le client est tenu de payer la note ;*

• servir les plats tels qu'ils sont désignés à la carte ou au menu. Une limande sole ne doit pas être servie pour de la sole et du surimi pour du véritable crabe ;

• rembourser les frais de teinturier si le client est victime d'un incident de service ;

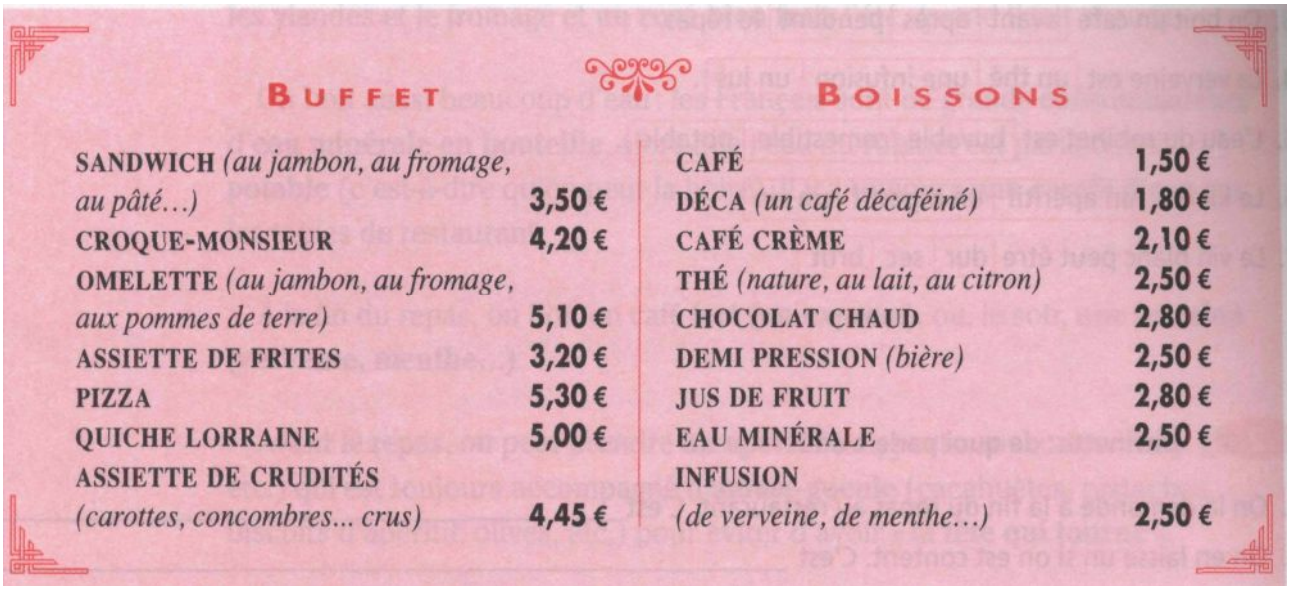
• dédommager le client s'il est victime d'un préjudice dû à une négligence ou une faute du restaurateur. Par exemple, *si les affaires du client sont volées au vestiaire, le restaurateur doit indemniser le client.*

• BESOINS DES CLIENTS AU RESTAURANT

Besoins du client	Ce que dit le client	Ce que fait le personnel de salle
Sécurité	*Votre bœuf, c'est de la viande congelée ?* *Le poisson est-il frais ?* *Le parking est-il gardé ?*	Donner au client des preuves sur la sécurité et la salubrité des produits et des personnes.
Reconnaissance	*N'est-ce pas vous qui nous avez servi la dernière fois que nous sommes venus ?*	Ce client a besoind'être reconnu : il apprécirait qu'on l'appelle par son nom. Pour se souvenir des clients fidèles, le personnel de salle doit tenir à jour un fichier client.
Nouveauté	*Quelles sont les spécialités de votre restaurant ?*	Présenter les spécialités du restaurant en insistant sur leur originalité par rapport à la concurrence.
Confort	*La table est bancale, pouvez-vous faire quelque chose ?*	Vérifier les conditions de confort et le bon état du matériel avant le service pour éviter ce type de désagrément.
Argent	*Votre formule à 15 euros est-elle vraiment intéressante ?*	Informer le client sur tous les éléments qui composent la formule et en énumérer les avantages.
Sympathie	*Bonjour, nous sommes ravis de revenir manger chez vous.*	Un personnel chaleureux au contact facile sans être obséquieux séduit la clientèle.

• CARTE, MENUS ET FORMULES AU RESTAURANT

« -Vous préférez prendre le menu ou manger à la carte ? - Manger à la carte... voyons... les suggestions du jour : ... »



BUFFET

SANDWICH *(au jambon, au fromage, au pâté…)*	3,50 €
CROQUE-MONSIEUR	4,20 €
OMELETTE *(au jambon, au fromage, aux pommes de terre)*	5,10 €
ASSIETTE DE FRITES	3,20 €
PIZZA	5,30 €
QUICHE LORRAINE	5,00 €
ASSIETTE DE CRUDITÉS *(carottes, concombres... crus)*	4,45 €

BOISSONS

CAFÉ	1,50 €
DÉCA *(un café décaféiné)*	1,80 €
CAFÉ CRÈME	2,10 €
THÉ *(nature, au lait, au citron)*	2,50 €
CHOCOLAT CHAUD	2,80 €
DEMI PRESSION *(bière)*	2,50 €
JUS DE FRUIT	2,80 €
EAU MINÉRALE	2,50 €
INFUSION *(de verveine, de menthe…)*	2,50 €

La carte

La carte représente l'offre complète des plats d'un restaurant pendant une année environ. Elle distingue différents produits : les entrées, les plats principaux et les desserts. Le prix de chaque plat est indiqué. Elle présente les mets mis en vente regroupés par nature ou par ordre de service au cours des repas :

– les hors-d'œuvre qui permettent de se mettre en appétit ;
– les potages et consommés ;
– les entrées variées et nombreuses, qui sont souvent regroupées avec les hors-d'œuvre ;
– les poissons et crustacés ;
– les viandes ;
– les légumes ;
– les fromages ;
– les desserts et entremets : crèmes, mousses, pâtisseries, fruits.

Les menus

Le menu propose chaque jour un repas complet (entrée, plat principal, fromage et/ou dessert) à un prix fixe Les restaurants peuvent proposer différents types de menus.

- **Gastronomique** : les plats se caractérisent par leur finesse et leur qualité gustative.
- **Touristique** : qui s'adresse à une clientèle de touristes désireux de goûter des spécialités régionales.
- **Dégustation** : composé de nombreux plats servis en petite quantité.
- **Prestige** (ou de gala) : servi à l'occasion d'un événement familial ou professionnel et composé de mets fins.
- **Affaires** : ce menu répond aux besoins des entreprises. Il offre un choix limité de plats et une durée de repas garantie généralement inférieure à 1 h 3 0.
- **Menu du jour** : préparé pour consommation uniquement le jour même.
- **Enfant** : menu adapté aux enfants par la nature des plats et leur quantité. Le menu enfant est obligatoire dans les restaurants de tourisme en France.
- **Diététique** : végétarien, végétalien ou hypocalorique. Certains menus spécifiques sont présents dans les restaurants des hôtels des stations thermales ou de thalassothérapie.

ACTIVITÉ 1. **Consulter la carte et aidez vos clients à choisir leurs plats.**

Chez Jeannot
4 rue de l'Église – 92172 Vanves

La Carte :

Entrées :
Carpaccio de saumon ..... 7,50 euros
Assiette de crudité ..... 6,50 euros
Assiette de charcuterie ..... 7 euros
Terrine de canard ..... 6 euros
Foie gras des Landes ..... 13,50 euros

Plats :
Entrecôte grillée ..... 14,50 euros
Steak frites ..... 13,50 euros
Steak Tartare ..... 12 euros
Pavé de Saumon ..... 15 euros
Escalope de veau à la crème ..... 14 euros
Magret de canard aux myrtilles ..... 15 euros
Sole dorée au citron ..... 15,50 euros

Desserts :
Mousse au chocolat ..... 7 euros
Sorbets ..... 6 euros
Crème brûlée ..... 6,50 euros
Nougat glacé ..... 7 euros
Tarte au citron maison ..... 6,50 euros

Les formules à 20 euros : une entrée (*sauf foie gras*) et un plat *ou* un plat et un dessert

Les formules à 24 euros : une entrée (*sauf foie gras*), un plat et une boisson

---

• COMPOSER UN MENU

Ordre chronologique des plats

1. *APÉRITIF* (éventuellement)
2. *ENTRÉE*
3. *PLAT* (avec accompagnement : légumes, pâtes ou riz)
4. *FROMAGE*
5. *DESSERT*
6. *DIGESTIF*
7. *ADDITION* (malheureusement !)

Attention : Les plats ne sont jamais servis en même temps, ils se suivent les uns après les autres!

• RÉDACTION DU BON DE COMMANDE

Exemple de présentation de bon de commande

Table n°3 (a)
Couverts 2 (b)
■ Carte □ Menu
1 melon au jambon de Parme
1 sans entrée
---------- (C)
1 darne de saumon
1 *côte de bœuf (Sgt)* (d)

Le bon de commande doit permettre :
- *au personnel de cuisine :* de préparer le repas suivant les désirs des convives,
- *au personnel de salle :* de servir aisément les plats commandés,
- *au caissier :* d'établir la facture.

C'est aussi un élément de preuve en cas d'erreur de facturation.

---

2 gâteaux au chocolat
le 16/05
Paul (e)

(a) Le numéro de la table est précisé. Il est de coutume en France de ne pas avoir de table 13 par superstition.

(b) On indique le nombre de couverts ou de personnes.

(c) Le trait de séparation regroupe les plats par service. L'envoi des plats à la cuisine doit respecter le rythme souhaité par les clients.

(d) Il faut préciser le nombre de portions commandées. Le degré de cuisson d'une viande rouge est indiquée : bleu (B), saignant (Sgt), à point (AP), bien cuit (BC). Enfin si le client a des souhaits particuliers, le maître d'hôtel l'indique : sans sel (ss sel) ou sans sauce (ss sce). Si plusieurs garnitures sont proposées au choix, il faut écrire le nom de la garniture choisie par le client.

(e) La date du repas et le nom de la personne qui a pris la commande.

• POURBOIRE

Au restaurant, en France, au moment de payer l'addition, on peut laisser un pourboire. *Pourboire est une somme d'argent que l'on laisse au serveur après avoir payé l'addition pour remercier de son service.* Le montant de ce pourboire dépend du degré de satisfaction du client. Le pourboire est de toute façon facultatif : le montant de l'addition comprend déjà 15 % pour le service.. Même si le service est compris, il est d'usage de laisser un pourboire. Si vous n'en laissez pas, vous voulez montrer en général que vous n'êtes vraiment pas content(e) de la qualité de la nourriture et/ou du service.

Et dans votre pays ? Laisse-t-on aussi un pourboire ? Quelle est la règle ?

COMMUNICATION

« DIALOGUER AU RESTAURANT »

Observer le menu du restaurant et sélectionner les plat pour soi/ elle...

Serveur/ serveuse	Client/cliente
Bonsoir madame, bonsoir monsieur. Voilà la carte.	Non merci, pas pour moi je ne
Désirez-vous un apéritif ?	prends pas d'alcool.
Avez-vous choisi ? Vous avez choisi ?	Je prends le menu à 20 € avec un...
Puis-je vous aider à choisir vos plats ?	Oui. En entrée, je vais prendre la...
	Qu'est-ce que c'est une.. ?
Qu'est-ce que vous prenez comme entrée, comme	Je vais prendre l'entrecôte.
plat ?	Nous prendrons seulement 2
Et pour vous, madame ?	salades.
Quel accompagnement désirez-vous ?	Pour moi…
Quelle cuisson pour la viande?	À point, s'il vous plaît.
saignant, à point ou bien cuit ?	
Et comme boisson ?.	Je voudrais du vin rouge.
Je vous recommande le Médoc, c'est un très bon vin.	Du rosé, s'il vous plît.
	Une bonne bouteille de bordeaux.
	Vous pouvez me conseiller
	pour le vin ?
Vous désirez du fromage, un dessert ?	De fruits en dessert.
	Non, merci. Un café et l'addition,
Tout de suite, Madame/ Monsieur !	s'il vous plaît

Commentaires au restaurant

Commentaire positif	Commentaire négatif
Délicieux, ce repas ! Excellent !	La viande est trop cuite/ n'est pas assez cuite.
Ce camembert est très bon !	Le vin est bouchonné.
Cette poire au vin, un délice !	C'est trop salé.Ttrop gras.
Que c'est bon !	Ce gratin est froid. Ce poisson n'a pas de goût.

DIALOGUES

1

« Réserver une table au restaurant »

A (*Maître d'hôtel*) **:** Restaurant de l'Hôtel Mirage, bonjour.

B (*Cliente*) **:** Bonjour monsieur, je voudrais réserver une table s'il vous plaît.
A : Bien sûr madame. C'est pour aujourd'hui ?
B : Non, pour demain.
A : C'est pour déjeuner ou pour dîner ?
B : Pour dîner.
A : À quelle heure souhaitez-vous dîner ?
B : À 20 heures.
A : Pour combien de personnes ?
B : Pour quatre personnes. Est-ce qu'il reste de la place sur la terrasse ?
Je suis désolé, madame, sur la terrasse, c'est complet. Mais je peux vous mettre près de la fenêtre, à l'intérieur.
A : Ça vous convient ?
B : D'accord
A : La réservation est à quel nom s'il vous plaît ?
B : C'est au nom de Laffaille., L-A-2F-A-I-2L-E.
A : Alors... voyons... je récapitule : 4 couverts pour demain, le 20 décembre à 20 heures et la réservation est au nom de Madame Laffaille.
B : C'est ça.
A : Bien, je vous remercie et vous souhaite une très bonne journée Madame Laffaille.
B : Merci monsieur, à demain.

_____

NOTES
1. Le Maître d'hôtel accueille les clients et prend les commandes.
2. Déjeuner : prendre le repas du milieu de la journée.
   Dîner : prendre le repas du soir.
3. Les repas en France :
- le petit-déjeuner entre 7h-9h (prendre le petit-déjeuner)
- le déjeuner entre 12h-14h (déjeuner)
- le goûter vers 16h (*c'est un petit repas pour les enfants*)
- le dîner entre 19h 30-22h (dîner)

ATTENTION :

• En Suisse, en Delgique et au Québec, c'est différznt ! On déjeune le matin, on dîne le midi et on soupe le soir.
• *Un couvert :* ce qu'une personne utilise pour manger (assiette, verre, cuiller, etc.) .

2
« Modifier une réservation au restaurant »

A : Restaurant « Poireau », bonjour !
B : Bonjour, madame. Voilà, j'ai une réservation pour ce soir à 20 h 30 pour quatre personnes. En fait, nous serons six. Est-ce que cela pose un problème?

A : Non, pas du tout, monsieur, je note ça immédiatement.

3
« Une table de libre »

A : Bonjour, mesdames.
B : Bonjour, est-ce qu'on peut déjeuner ?
A : Avez-vous réservé ?
B : Non.
A : C'est pour deux couverts ?
B : Oui, nous sommes deux.
A : En ce moment je n'ai aucune table de libre. Mais si vous voulez patienter, j'ai une table qui devrait se libérer dans une dizaine de minutes.
B : C'est quelle table ?
A : La table près de la fenêtre, là-bas. Est-ce qu'elle vous convient ?
B : C'est très bien.
A : En attendant, je vous suggère de prendre un apéritif au bar.
B : Dix minutes, vous dites ?
A : Une dizaine de minutes, je vous préviens dès que la table est prête.
B : Entendu.
A : Est-ce que je peux vous débarrasser ?
B : Oui, volontiers, tenez, merci.

_____

NOTES

1. C'est pour deux couverts ? = C'est pour deux personnes ?
2. En ce moment je n'ai aucune table de libre. = Je suis navré, je n'ai pas de table de libre pour l'instant.
3. Est-ce qu'elle vous convient ? Plus formel : - Cette table vous convient-elle ?
4. Est-ce que je peux vous débarrasser ? Autre manière de dire : - Est-ce que je peux prendre votre manteau/votre chapeau/ votre parapluie ?
5. Oui, volontiers, tenez, merci. VOLONTIERS : avec piaisir. TENEZ ! : prenez !
6. Quand la table sera prête, le maître d'hôtel dira aux clientes : -Votre table est prête.
Puis il les conduira à leur table : - Si vous voulez bien me suivre.

4
« Un client passe commande »

A : Je peux prendre votre commande, monsieur ?
B : Oui, je vais prendre le menu du Chef. En entrée, le cocktail de crevettes. Comme plat principal... Euh... La fondue campagnarde, qu'est-ce que c'est ?

A : C'est un assortiment de viandes cuites à l'huile. Il y a du bœuf, de la dinde, du cheval...
B : Du cheval ? Surtout pas.
A : Je vous conseille le saumon aux oignons.
B : Je n'aime pas trop le poisson. Je vais prendre le steak au Roquefort. Avec des frites.
A : La viande, vous la voulez comment ?
B : À point, s'il vous plaît.
A : Comme boisson ? Un peu de vin ?
B : Non, je ne bois pas d'alcool. Une carafe d'eau, ça suffira.
A : Très bien, monsieur.

_____

NOTES

1. ... *prendre votre commande...* Le client COMMANDE. Le rrmître d'hôtel PREND LA COMMANDE.
2. *...je vais prendre le menu...* Le client prend LA CARTE OU LE MENU.
3. *En entrée... Comme plat principal...*
Dans un restaurant français, on ne sert pas les plats en même temps
a. On commence par UNE ENTREE (OU « HORS-D'ŒUVRE »).
b. Ensuite, on prend LE PLAT PRINCIPAL : de la viande ou du poisson avec UN ACCOMPAGNEMENT : légumes cuits (pomme de terre, haricots verts, petits pois, épinards, etc.), riz, pâtes.
c. Puis le fromage.
d. Et le dessert.
e. Après le dessert, un café (noir).
4. *Avec des frites.* En accompagnement, on prend souvent des pommes de terre : frites, à la vapeur, rissolées (cuites à la poêle), etc.
5. *À point, s'il vous plaît.* À POINT : entre SAIGNANT (la viande est rouge) et BIEN CUITE.
6. *Un peu de vin...*
Les expressions de quantité sont suivies de « d(e) + nom » :
- Un verre de vin.
- Une demi-bouteille de Bordeaux.
- Un morceau de fromage.

Les Français boivent de l'eau et du vin. Avec le poisson, plutôt du vin blanc et avec la viande, plutôt du vin rouge. Pour demander conseil au serveur :
-Qu'est-ce que vous me conseillez ?

5
« Payer l'addition »

CONSEIL : 1. Quand on dit : « Je vous/ t'invite. », cela signifie qu'on paye l'addition pour la personne. 2. À la fin d'un repas, on partage l'addition de manière égale entre toutes les personnes, sauf si l'une insiste pour tout payer. En revanche, il est toujours d'usage dans

un dîner à deux qu'un homme invite la femme qui l'accompagne, même si cette pratique est beaucoup plus rare chez les jeunes.

A (*Personne A*) **:** C'était très bon.
B (*Personne B*) **:** Excellent.
A : Je vais payer, si tu permets.
B : Je ne permets pas. C'est moi qui invite. Donc, c'est moi qui paye. Monsieur, s'il vous plaît ?
C (*Serveur*) **:** Oui ?
B : Pouvez-vous nous apporter l'addition ?
C : Tout de suite, madame.
A : Eh bien, merci.
B : Je t'en prie.
A : La prochaine fois, c'est moi qui invite.

6
« Vérifier l'addition »

A : Monsieur, s'il vous plaît, je peux avoir l'addition ?
B : Tout de suite... Voilà.
A : Merci.
B : Ça a été ?
A : À peu près. Mais... Euh... Pouvez-vous me dire à quoi correspondent ces 8,70 € (euros) ?
B : Ce sont les apéritifs au fromage.
A : Je n'ai jamais commandé d'apérit: au fromage.
B : Ah bon ! Vous êtes sûr ?
A : Évidemment.
B : Je suis désolé, je vais corriger l'addition, je reviens tout de suite
(Quelques instants plus tard)
B : Voilà, excusez-moi encore.
A : Ce n'est rien. Mais... Euh... Autre chose : je crois qu'il y a une erreur de calcul.
Une TVA de 5,5 % sur 58 €, ça ne fait pas 14 €.
B : Vous permettez... Oui, en effet, c'est bizarre. Vous avez raison, monsieur, excusez-moi, je vais corriger ça tout de suite.

———————

NOTES

1. ...je peux avoir l'addition ? Autres manières de dire :
- Vous pouvez m'apporter l'addition ?
- Je vous dois combien ?

UNE ADDITION = UNE NOTE = UNE FACTURE : détail d'une somme à payer.

2. Ça a été ? Plus formel : - Avez-vous été satisfait ?
3. À peu près. = Presque. Le client est *presque* satisfait, c'est-à-dire qu'il n'est pas tour à *fait* satisfait. Pour répondre plus positivement : - Oui, merci, c'était très bien.
4. ... ces 8,70 € ? Dites *huit euros soixante-dix.*
5. Je suis désolé, je vais corriger l'addition...
Pour répondre à une réclamation, le serveur s'excuse, puis propose une solution.
6. Une TVA de 5,5 % ... Dites *cinq virgule cinq pour cent.* La TVA (taxe à la valeur ajoutée) s'ajoute au prix de vente.
7. ...ça ne fait pas 14 €. = Ça n'est pas égal à 14 €

7
« Clients mécontents au restaurant »

A (*Maître d'hôtel*) **:** Vous avez souhaité me voir monsieur ?
B (*Client*) **:** Oui. Je suis furieux.
A : Furieux ? Quel est le problème monsieur ?
B : Eh bien, d'abord j'ai commandé un potage de légumes et j'ai eu un bouillon de poule.
A : Le serveur Γa-t-il changé ?
B : Oui, bien sûr. Mais ensuite mon verre était sale et mes pâtes froides.
A : Le serveur a-t-il remplacé le verre et réchauffé vos pâtes ?
B : Oui, bien sûr. Est-ce que je peux continuer ?
A : Oui, excusez-moi monsieur.
B : Après mon vin sentait le bouchon et il y avait un insecte dans ma crème caramel.
A : Le serveur vous a-t-il apporté une autre bouteille de vin et un autre dessert ?
B : Vous plaisantez ?
A : Bien sûr que non monsieur, j'essaie seulement de résoudre le problème.
B : Le problème, c'est votre restaurant ! Maintenant regardez, vous avez renversé du café sur mon pantalon !

8
« Serveurs répondent à des réclamatios »

1. *Une cliente :* Monsieur, le service est trop lent ! Nous avons commandé il y a 20 minutes.
Victor Chique : Je suis désolé, madame. Je vais voir si votre commande est prête.
2. *Un client* : Excusez-moi mais mon steak est très cuit et je le voulais saignant.
Janine Rouquet : Désolée monsieur. Je vous en rapporte un saignant tout de suite.
3. *Un client* : Regardez, ce verre est sale ! Il y a des traces de rouge à lèvres.
Victor Chique : Toutes mes excuses monsieur, je vous en donne un propre.
4. *Une cliente :* Je n'aime pas me plaindre mais mon poisson est immangeable : pas assez cuit et trop salé.
Janine Rouquet : Désolé madame, je le ramène immédia tement à notre chef. Désirez-vous autre chose à la place ?

ACTIVITÉ 2. **Lisez le bon de commande écrit par le maître d'hôtel (page 241) et répondez aux questions suivantes.**

1. A quelle date Paul Vatel a-t-il écrit ce bon de commande ?
2. Quel est le numéro de la table ?
3. Combien y a-t-il de personnes à cette table ?
4. Les clients mangent-ils à la carte ou prennent-ils le menu ?
5. Les deux clients commandent-ils une entrée ?
6. Le client veut sa côte de bœuf : bleu (B), saignante (Sgt), à point (AP) ou bien cuite (BC) ?

_____

RÉPONSES ATTENDUES

1. Paul Vatel a écrit ce bon de commande le 16 mai.
2. Le numéro de la table est le 3 / La commande est pour la table 3.
3. Il y a 2 personnes à cette table / Cette table est pour 2 personnes / 2 couverts.
4. Les clients mangent à la carte.
5. Non. Un client commande une entrée (un jambon de Parme), mais pas l'autre client.
6. Le client veut sa côte de bœuf saignante.

ACTIVITÉ 3. **Relisez le dialogue nº 5** ***Vérifier l'addition*** **et répondez aux questions suivantes.**

1. Que dit le client pour demander l'addition ?
2. À quoi correspondent les 8,70 € ? Quel est le problème ?
3. Quelle est la deuxième erreur ?
4. Dans les deux cas, que va faire le maître d'hôtel ?

ACTIVITÉ 4. **Relisez le dialogue nº 6. Au restaurant** ***Pâle-mâle*****, un client est très mécontent.**

a. Identifiez six problèmes rencontrés par ce client.
b. Que pensez-vous de l'attitude du maître d'hôtel ? Quelles solutions propose-t-il ?
c. Imaginez une suite à ce dialogue.

Problème	Solutions proposée
1. Le client a commandé un potage de légumes mais on lui a servi un bouillon de poule à la place.	1. Le serveur a changé le bouillon pour un potage.
2. Son verre était sale.	2. Le serveur a remplacé le verre.
3. Ses pâtes étaient froides.	3. Le serveur a fait réchauffer ses pâtes.
4. Son vin sentait le bouchon.	4. Le serveur a apporté une autre bouteille de vin.
5. Il y avait un insecte dans sa crème caramel.	5. Le serveur a apporté un autre dessert.
6. Le serveur a renversé du café sur son pantalon.	6. Aucune solution n'a encore été proposée.

• **L'attitude du maître d'hôtel**
D'un côté, elle est appropriée car il cherche à voir si les problèmes rencontrés par le client ont été résolus. D'un autre côté, il agit de façon mécanique, ne prend pas en compte ni ne s'étonne de l'accumulation des problèmes, et ne montre aucune sympathie pour l'énervement du client et l'expérience désagréable qu'il a vécue. Rectifier un problème est essentiel, mais si ce dernier est grave ou répétitif, une forme de dédommagement s'impose : elle permet de montrer au client que la situation n'est pas normale et d'atténuer le préjudice subi par le client.

c. À ce stade, la première réaction du maître d'hôtel devrait être de s'excuser, d'apporter au client de quoi l'aider à nettoyer son pantalon, et, si nécessaire, lui indiquer un lieu pour le faire. Il devrait ensuite lui proposer une forme de dédommagement pour les frais de teinturier encourus ainsi que pour l'ensemble des préjudices subis lors du repas (par exemple, une gratuité pour un déjeuner ou un dîner pour deux à la carte).

UNITÉ 30
GASTRONOMIE FRANÇAISE

GÉNÉRALITÉS

LA GASTRONOMIE : ART DE LA BONNE CUISINE

On dit souvent que la France est le pays de la gastronomie. Les Français aime toujour la bonne cuisine, à la maison ou au restaurant. La France est le pays où la gastronomie est devenue un art national et où les restaurants des grands chefs sont très célèbres.

Les Français sont réputés gourmands, c'est-à-dire qu'ils apprécient la bonne cuisine, et beaucoup d'entre eux aiment faire la cuisine. Ils utilisent des livres de cuisine et échangent facilement les recettes de leurs plats favoris. Un bon cuisinier ou une bonne cuisinière est un vrai « cordon-bleu ». Quand on fait la cuisine professionnellement, on est « chef cuisinier». N'oublions pas que « la cuisinière » est aussi un équipement électro-ménager qui permet de faire la cuisine, précisément...

La gastronomie est devenue en France facteur d'unité nationale.

Lorsque l'on sonde les Français, 84 % d'entre eux sont persuadés que la cuisine de leur pays est la meilleure au monde. Chauvinisme et vanité expliquent sans doute en partie cette réaction, mais une telle opinion est également partagée par la majorité des étrangers.

Pourquoi l'amour de la bonne cuisine s'est-il développé en France plus qu'ailleurs, au point que cette particularité culturelle est devenue une part exportable du modèle français? II faut invoquer des raisons morales et religieuses (la goumaîadise est considérée depuis bien des siècles comme un «péché mignon»), mais aussi politiques (l'Etat, depuis Louis XIV, a développé certains traits de la culture nationale, au point d'en faire des signes extérieurs de pœstige) et sociales (la bourgeoisie au XIX siècle, puis l'ensembje;de la société dans la deuxième moitié du XX siècle ont cherché à profiter d'une haute cuisine imaginée pour les rois et leur cour).

• Un Conseil national pour les arts culinaires (CNAC)

Créé en décembre 1989 et présidé par Alain Senderens, le CNAC, qui regroupe des grands chefs, des personnalités qualifiées et des patrons d'entreprises agroalimentaires, a été investi d'une double mission par les pouvoirs publics français (ministères de l'Agriculture, de la Culture, de l'Éducation nationale, de la Santé et du Tourisme). D'une part, le Conseil doit coordonner la politique du goût, avec l'opération de la *Semaine du goût* (créée en 1989), dont la 19e édition s'est déroulée dans toute la France du 13 au 19 octobre 2008 ; cette « semaine du goût » est l'occasion de promouvoir et d'éduquer le goût, en organisant notamment des repas et des séances de dégustation dans les écoles et les universités. D'autre part, le CNAC a pour vocation de faire un inventaire du patrimoine culinaire dans le cadre d'une politique globale de relance des produits régionaux, que les *Cent sites remarquables du goût* (qui ont été sélectionnés parce qu'ils ont fait l'histoire de la gastronomie française) doivent inscrire à leurs menus.

LEXIQUE

• **Chaud devant** ! (interjection) : expression employée par le personnel des restaurants pour dire de libérer le passage, de se pousser.
• **Gastronomie** (f) : art de la bonne cuisine. On dit souvent que la France est le pays de la gastronomie.
• **Un/ une gastronome** : une personne qui aime manger de bonnes choses et qui sait reconnaître ce qui est bon. *Il aime la bonne cuisine ; c'est un fin gastronome.* → **gourmet.**
• **Gastronomique :** (adj. après le nom) .*Menu gastronomique :* menu composé de nourritures raffinées et de bons vins. *Ce restaurant propose un menu gastronomique avec du foie gras et du homard. Nous avons déjeuné dans un restaurant gastronomeque.*
• **Gourmand/ gourmande :** (adj. après le nom) **:** 1. Qui aime la bonne nourriture, mange avec grand plaisir. *Elle a un mari très gourmand. Elle est gourmande de chocolat.*
• **Un gourmand/ une gourmande :** une personne qui aime manger. *Les gourmands ont mangé toute la tarte. C'est ungourmand raffiné.* → gastronome, gourmet.
• **Gourmandise** (f) **:** caractère d'une personne gourmande. *Je n'ai plus faim, mais je vais reprendre du gâteau par gourmandise.*
• **Gourmet** (m) **:** une personne qui aime déguster la cuisine raffinée et le bon vin. IL apprécie la bonne cuisine, c'est un fin gourmet. → gastronome.
• **AOC :** appellation d'origine contrôlée.
• **VQPRD :** vins de qualité produits dans des régions déterminées.
• **VDQS :** vins délimités de qualité supérieure.

QUESTIONNAIRE

1. A qui appartient l'opinion que la cuisine française est la meilleure au monde ?
2. Est-elle partagée ?
3. Est-elle récente ?
4. Quelles en sont les raisons ?
5. Combien de fromages produit-on en France ?
6. Sont-ils tous bien connus dans le monde ?
7. Quels fromages sont les plus populaires ?
8. Où et comment le roquefort est-il élevé ?
9. Le camembert, est-il aussi unique ?
10. Où sont produits les petits chèvres ?
11. Comment les vins de France sont-ils classés ?
12. Combien de vins de qualité dénombre-t-on ?
13. Leur production est-elle contrôlée ?

PRODUITS ALIMENTAIRES

• NOURRITURE ET BOISSON

PRODUITS DE LA MER	
►**Les poissons** *m* **:**	►**Les fruits de mer** *m* **:**

- le thon - le saumon - la truite - la sole - la morue	• les coquillages *m* une moule une huître une coquille Saint-Jacques	• les crustacés *m* une crevette un crabe un homard

PRODUITS DE LA TERRE		
Produits de l'élevage	**Produits de l'agriculture**	
►Les viandes *f* : -du bœuf -du veau -du mouton -de l'agneau -du porc -du canard -de l'oie *f* -de la dinde -du lapin **►Préparations à base de viande :** • de la charcuterie -du pâté -une saucisse -un saucisson (porc) -du jambon (porc) -des rillettes *f* -du confit **►Produits issus des animaux :** • un œuf • du miel	**►Les féculents :** • les céréales *f* : - le blé - le maïs - le riz • les légumes secs *m* : - les lentilles *f* - les haricots *m* - les fèves *f* • la pomme de terre • des champignons m de Paris **►Les fruits :** - une pomme - une poire - une orange - une pêche - du raisin - un melon - une prune - un abricot - une fraise - une cerise **►Les fruits secs :** - une amande - une noix - une noisette	**►Les légumes :** - une tomate - un poireau - des haricots *m* - une salade - un artichaut - un poivron - un radis - une carotte - des épinards *m* - des petits pois *m* - un chou - un chou-fleur - une courgette - un artichaut - une asperge **►Les herbes *f* :** • les herbes de Provence - le thym - le romarin - le basilic **►Les aromates *m* et les condiments *m*** - un oignon - une échalote - de l'ail *m* - des fines herbes - du piment - une olive - de la moutarde

Produits de la chasse	**Produits de la cueillette**	**Produits laitiers**	
- des grenouilles - des escargots *m* - du gibier	• des champignons *m* - un cèpe - une truffe	- la crème (fraîche) - le beurre - le lait	**►Les fromages *m*** - le camembert - le roquefort

		- le yaourt - le fromage blanc	- le comté - le brie - l'emmental* - un fromage de vache/brebis/ chèvre.

* ***L'EMMENTAL*** est un fromage suisse mais il est fabriqué en grande quantité en France.

• QUALITÉS ET DÉFAUTS DES PRODUITS

« + »	une tomate **bien mûre** ; un camembert **moelleux** ; une sauce **onctueuse** ; une orange **juteuse** ; des croissants **chauds;** une viande **tendre.**
« - »	la viande est **trop salée** ≠ **pas assez** salée ; la confiture est trop **sucrée** ; les haricots verts sont **trop cuits** ; le yaourt est **périmé** (= la date limite de vente est dépassée) ; le poisson n'est **pas frais** ; la viande est **dure ;** le pain est **sec, rassis** (≠ **mou)** ; la glace **a fondu.**

• DIFFÉRENTS TYPES DE CUISINE

La diversité culinaire française est due à la diversité de son paysage, chaque région ayant ses propres spécialités. La gastronomie est très présente dans la culture française et les grands cuisiniers sont célèbres et connus du grand public ; ils écrivent des livres, des magazines, des articles et animent des émissions de télé (plus d'une trentaine d'émissions télévisées, et plusieurs de télé-réalité, sont aujourd'hui consacrées à la cuisine).

Aujourd'hui, la gastronomie française est divisée en 3 types de cuisine :

- ***la Haute cuisine :*** elle date de Louis XIV au Palais de Versailles. Ce type de cuisine peut être identifié par sa présentation extrêmement riche et élaborée. Ses représentants les plus connus sont *Georges Auguste Escoffier (1846-1935), Joseph Fabre* (1849-1903), *Jean* (1926-1983) et *Pierre* (né en 1928) *Troisgros, Paul Bocuse* (né en 1926), *BernardLoiseau* (1951-2003), *Alain Ducasse* (né en 1956) ou encore *Cyril Lignac* (né en 1977) ;
- ***la cuisine bourgeoise*** **:** elle peut être décrite par sa grande qualité de cuisiner à la maison ;
- ***la nouvelle cuisine,*** *qui date des années 1970* : cette cuisine est aussi appelée « la cuisine moderne », car elle propose des plats moins riches et des ingrédients très frais.

« Du pain, du vin et du fromage » : pour beaucoup de Français, c'est ça le vrai plaisir gastronomique

• LES FROMAGES

Le fromage est un élément caractéristique du patrimoine gastronomique français. Pays du fromage par excellence, la France est aussi souvent associée au pain et au vin. Ce qui semble obéir à une certaine logique puisque ces trois aliments se marient très bien... Les entreprises laitières françaises ont produit 1,8 million de tonnes de fromage en 2005, soit 3,5 tonnes de fromage fabriquées à la minute. Cette incroyable production est répartie aujourd'hui à travers une variété de plus de *500 fromages différents,* dont la majorité est fabriquée à base de lait de vache (9 fromages sur 10). Pour l'anecdote, le général de Gaulle avait dit à Churchill : *« Comment voulez-vous gouverner un pays qui a 350 trois cent cinquante sortes de fromages ? »* Ce bon mot du général de Gaulle montre à quel point la gastronomie est partout, y compris en politique.

D'après sa texture, la pâte des fromages peut être fraîche, molle, semi-ferme, ferme, dure. Les fromages prennent souvent le nom de la région où ils sont fabriqués: Camembert (Commune de Normandie), Gruyère (une ville suisse), Brie (région à l'est de Paris), Cantal (département français), etc.

Le Roquefort est un cas unique, qui tient à un lieu de produit précis: ce fromage au lait de brebis et à la pâte persillée est élevé dans l'ombre de caves, où court air frais et humide qui favorise le développement de la pénicilline. Autre star, le Camembert a eu du mal à se défendre et son AOC doit préciser «Camembert Normandie». Un bon vrai Camembert de saison (printemps et été, quand les vaches sont au pré) est incomparable.

Cette production considérable nest toutefois pas exclusivement réservée au marché français. Au contraire, près d'un tiers de la production fromagère française est exportée, principalement à destination des pays de l'Union Européenne et des États-Unis. En ce qui concerne la répartition géographique de la production de fromage, ce sont les régions Basse-Normandie, Pays de la Loire, Bretagne et Lorraine qui sont les plus grosses productrices. Quant à la répartition géographique de la consommation, les populations du Nord, de l'Est et du Centre consomment davantage de fromage que celles du Sud-Ouest, du Sud-Est ou même de l'Ouest, qui concentre pourtant de très nombreuses entreprises laitières.

96 % des Français consomment régulièrement du fromage, 81 % déclarent que dans leur foyer tout le monde aime le fromage, et 73 % pensent même que le fromage est un aliment qui se consomme sans se lasser. Cet amour du fromage se voit dans les habitudes de consommation des Français : en 2005, les Français ont ainsi consommé 23 kilos de fromage par habitant, ce qui classe la France 2^{e} plus gros consommateur européen, juste après les Grecs.

La part du budget consacrée au fromage représente un peu moins de 7 % du budget alimentaire global des ménages français, mais atteint 42 % du budget dépensé pour les produits laitiers. En tête des fromages les plus vendus en France, arrivent *l'Emmental,* les fromages de chèvre et l'« emblème » national français, *le Camembert.*

FROMAGES DE FRANCE

• LES VINS

La France a crée la plupart des meilleurs vins. Les vins sont classés en deux grandes catégories: *les vins de table* et *les vins de qualité*: produits dans des régions déterminées (VQPRD). Ce dernier ensemble comprend les vins délimités de qualité supérieure (VDQS) et les vins d'appellation d'origine contrôlée (AOC). On dénombre actuellement en France 82 VDQS et 370 vins d'AOC.

L'étiquette des bouteilles est une véritable carte d'identité pour toute production: elle doit obligatoirement comporter certaines mentions comme la dénomination du produit, le titre alcoométrique, le volume contenu dans le récipient ainsi que les nom et adresse de l'embouteilleur. Enfin, les vins ne peuvent circuler qu'après avoir obtenu un certificat.

• PETIT GUIDE DU VIN

« Un repas sans vin, c'est comme un jour sans soleil. »

En France, le vin accompagne les repas de famille, entre amis, mais aussi les repas professionnels. Toutes les occasions sont bonnes pour ouvrir une bouteille de vin!
« **Date importante** **!** Le troisième jeudi de novembre, « le Beaujolais nouveau est arrivé! »

Voici une petite sélection de vins, classés par région :

RÉGION	VIN BLANC	VIN ROUGE	VIN ROSÉ	CHAMPAGNE
Alsace	Riesling Sylvaner	Pinot noir		Crémant
Beaujolais		Moulin à vent Brouilly		
Bordeaux		Saint-Émilion Médoc		
Bourgogne	Mâcon Chassagne-Montrachet	Volnay Côte-de-Nuits		
Côtes du Rhône	Condrieu	Gigondas Châteauneuf-du-Pape		
Loire	Muscadet Saumur		Anjou	
Provence		Carignan	Bandol Saint-Tropez	
Région de Reims				Champagne

• FICHE DE DÉGUSTATION

Voici une fiche de dégustation. La dégustation consiste à évaluer la qualité d'un vin. D'abord, il faut regarder l'aspect du vin (limpide ou trouble) et sa couleur (sa robe). Puis, il faut sentir le vin et déterminer l'intensité et le type de parfum, d'arôme. Enfin, il faut goûter le vin et reconnaître ses qualités et ses défauts. Nous donnons entre parenthèses la traduction en anglais de la plupart des mots. Voir *Lexiaue du vin,* page 295.

Appellation du vin :			
Millésime (âge ou année du vin) :			
Temoérature du vin :			
Date de dégustation :			
Regardez : la robe			
Aspect			**Effervescence**
brillant			tyranquille
trouble			perlant
limpide			pétillant
dépôt(s)			mousseux
voilé			
Couleur			
Vin blanc : jaune vert	jaune paille	jaune doré	jaune ambré
Vin risé : vif	rose gris	saomone	pelure d'oignon
Vin rouge : pourpre	violacé	rubis	tuilé
Autres observations :			
Sentez : le nez			
Première impression	agréable	désagréable	
Intensité de l'arôme	faible	puissante	inexistante
Caractère de l'arôme	fruité	floral	épicé
	végétal	animal	chimique
Autres observations :			
Goûtez			
Acidité	excessive	équilibrée	faible
Sucre	liquoreux	doux	sec
Alcool	capiteux	équilibré	léger
Tanin	astringent/amer	équilibré/souple	insuffisant
Chair	charpenté	fin	banal
	gouleyant	maigre	déséquilibré
Longueur en bouche	Long/ample	moyenne	court/fugace
Défauts	bouchonné	croupi	oxydé
	acescent	piqué	
Autres observations :			
CONCLUSION GLOBALE :			

COMMUNICATION
À TABLE ! BON APPÉTIT !

DIALOGUE
Quels personnages !

A : Chez vous, les Français, la cuisine est toute une histoire ! Il faudrait des années pour découvrir ce véritable patrimoine. Vous avez même des personnages historiques passionnants, du point de vue gastronomique.
B : Tu penses à **Brillât-Savarin** ?
A : Oui, bien sûr ! Un magistrat gastronome, qui écrit un livre de conseils culinaires et qui donne son nom à un fromage, ce n'est pas courant !
B : C'est lui qui a dit : « Dis-moi ce que tu manges, je te dirai ce que tu es... ». Pense aussi à ce pauvre **Vatel,** le grand cuisinier, qui s'est suicidé parce que le poisson a failli arriver un peu en retard pour une magnifique fête donnée au XVII^{e} siècle...
A : Et **Carême** (quel nom !) qui considérait la pâtisserie comme un art proche de l'architecture et qui est devenu l'artiste des pièces montées.
B : Donc, si je voulais te faire un beau cadeau, je t'offrirais le *Larousse gastronomique* ou le *Guide Escoffier* !
A : Tu me ferais un immense plaisir ! En attendant, je pourrais lire le *Dictionnaire de la cuisine* d'Alexandre Dumas ! J'y trouverais certainement des merveilles...

MONOLOGUES
Différents types de cuisine

A : « J'aime bien la cuisine traditionnelle française : elle est savoureuse (= elle a beaucoup de goût) et copieuse (= abondante), mais je la trouve un peu lourde. On cuisine à la crème et au beurre dans plusieurs régions. »
B : « Je préfère la " nouvelle cuisine ". Elle est plus légère, car on cuisine beaucoup à l'eau ou à la vapeur. J'apprécie aussi la cuisine " exotique " (= des pays lointains), qui mélange des ingrédients et des épices rarement utilisés, ou même inconnus en France. »
C : « Eh bien, moi, je suis végétarienne, je ne mange pas de viande, mais je mange du poisson et des œufs, bien sûr. En plus, j'achète des produits "biologiques" (= naturels), parce que je ne veux pas manger de saletés (= de mauvaises choses) chimiques. »

• PRINCIPAUX REPAS

En général, la journée comporte 4 « repas ».Et chez vous ? À quelle heure mange-t-on ?

Comme dans la plupart des pays européens, en France, on prend généralement trois repas par jour : le *petit déjeuner* (le « petit déj »), le *déjeuner* et le *dîner* (le *goûter* surtout pour les enfants).

En France, le petit-déjeuner est / on prend le petit-déjeuner généralement entre 7 h et 8 h 30 (un peu plus tard le week-end), le déjeuner est / on déjeune entre midi et 13 h 30, et le dîner / on dîne entre 19 h et 21 h. À l'hôtel, on peut généralement prendre le petit-déjeuner entre 6 h 30 et 9 h 30 en semaine, et entre 7 h 30 et 10 h 30 le week-end ou les jours fériés. Bien sûr, ces heures varient selon les personnes et leurs activités.

• Le petit déjeuner

Le « petit déj » est léger. Il se compose souvent d'une *boisson chaude* (café, café au lait et, plus rarement, chocolat chaud ou thé), de *tartines* avec du beurre et de la confiture, et éventuellement d'un yaourt. Depuis quelques années, on apprécie aussi les céréales. Il ne faut pas non plus oublier les croissants,connus dans le monde entier !

• Le déjeuner

Le déjeuner (pris entre 12 heures et 14 heures), dans les grandes villes, est plus rapide qu'autrefois : on mange souvent à la *cantine*, dans un bistro ou une brasserie. Dans les petites villes, en revanche, on rentre chez soi pour déjeuner. Ce repas se compose d'une e*ntrée* (salade, charcuterie, saumon fumé...), d'un *plat principal* (viande ou poisson accompagné de légumes), d'un *dessert* (fruit, gâteau) et d'un café. Quand on n'a vraiment pas beaucoup de temps, ou peu d'argent, on prend un plat unique ou on mange simplement un sandwich, une quiche, un croque-monsieur : c'est ce qu'on appelle la *restauration rapide***.** Entre 16 heures et 17 heures, les enfants prennent leur *goûter :* un pain au chocolat, ou une tartine, accompagné d'une boisson.

• Le dîner

Le dîner, pris en général autour de 20 heures, réunit toute la famille. C'est le repas le plus important. C'est aussi le repas le plus copieux : une entrée, un plat principal, du fromage, un dessert, sans oublier un bon verre de vin! Quand on est entre amis, avant ce repas, on propose de boire un *apéritif.*

• QUELQUES CUISINES RÉGIONALES

Et dans votre pays, quels sont les plats les plus populaires ?
Vous-même, avez-vous des plats préférés ?

Chaque région de France a des ingrédients favoris (généralement produits localement), des *spécialités* (= des *plats* typiques) et des vins ou alcools :

• **Normandie, Bretagne :** la crème, le beurre salé, les pommes, les poissons, les fruits de mer, les galettes salées et les crêpes sucrées, le fromage (le camembert, le pont-l'évêque...) ; le cidre (boisson légèrement alcoolisée à base de pommes) et le calvados (alcool de pomme).

• **Bourgogne :** le bœuf, les escargots, le fromage de chèvre (le « crottin de Chavignol » que l'on prépare chaud, au four...) ; et, bien sûr, le vin rouge et le vin blanc.
• **Alsace :** la choucroute (plat chaud de chou blanc et de charcuteries),
la soupe à l'oignon, le fromage (munster), les gâteaux et les tartes aux fruits ; le vin blanc.
• **Périgord :** le confit de canard, le foie gras, la charcuterie, les champignons (truffes, cèpes...) ; le vin rouge et l'armagnac.
• **Midi de la France :** la soupe au pistou (au basilic), la ratatouille (courgettes, aubergines, tomates, oignons mélangés), la bouillabaisse (plat de poissons), la soupe de poissons, le cassoulet (plat de saucisses, confit de canard et haricots blancs), les condiments : l'ail et les herbes de Provence (thym, romarin, laurier, etc.), l'huile d'olive ; le vin des Côtes-du-Rhône et le pastis (apéritif à base d'anis).

• RECETTES

POUR VOTRE INFORMATION : Il existe de nombreux sites Internet proposant des recettes de cuisine. En voici deux, particulièrement remarquables :
http://www.marmiton.org → Vous y trouverez plusieurs milliers de recettes de cuisine, toutes envoyées par des internautes. Le tout est expliqué avec simplicité et humour. Très utile dans une cuisine... et dans un cours de français de la restauration.
http://saveurs.sympatico.ca → C'est comme le monde dans votre assiette. Vous y découvrirez les traditions et spécialités culinaires de tous les pays (ou presque). Et si vous n'êtes pas encore familier avec le français de la restauration, vous consulterez le petit lexique de la gastronomie (terminologie, ustensiles, produits, couverts et mesures).

• Voici la recette du chocolat liégeois, extraite d'un livre de cuisine

Faire bouillir 220 grammes de sucre pendant 3 minutes dans un tiers de litre d'eau. Ajouter 80 grammes de cacao en poudre non sucré et une bonne pincée de
café solubilisé. Remuer à feu doux puis laisser refroidir et mettre au réfrigérateur. Mélanger ensuite cette préparation avec 4 tasses de lait et battre le tout avec un
peu de glace pilée. Répartir dans des verres à sorbet. Glisser une
boule de glace à la vanille ou au chocolat. Mettre de la crème fouettée et du sucre. Servir avec une paille.

• EN CUISINE – FAIRE LA CUISINE

REMARQUE : Dans les grands restaurants, les emplois sont très hiérarchisés :
- *Le stagiaire* ou *apprenti* épluche, taille, nettoie les aliments. Il confectionne les entrées simples et s'occupe de l'entretien des locaux.
- Le commis de cuisine participe à la confection des plats ou prépare lui-même des plats simples sous la surveillance d'un supérieur.
- Le chef de partie est responsable de la préparation des plats relevant de sa partie (par exemple la partie poissons, garde-manger, pâtisserie). Il organise et contrôle le travail des commis, il assure leur formation.

- *Le chef de cuisine* a la responsabilité de la direction du personnel. Il conçoit les plats et élabore des recettes, crée les cartes de menus, contrôle la qualité des plats, gère la marchandise.

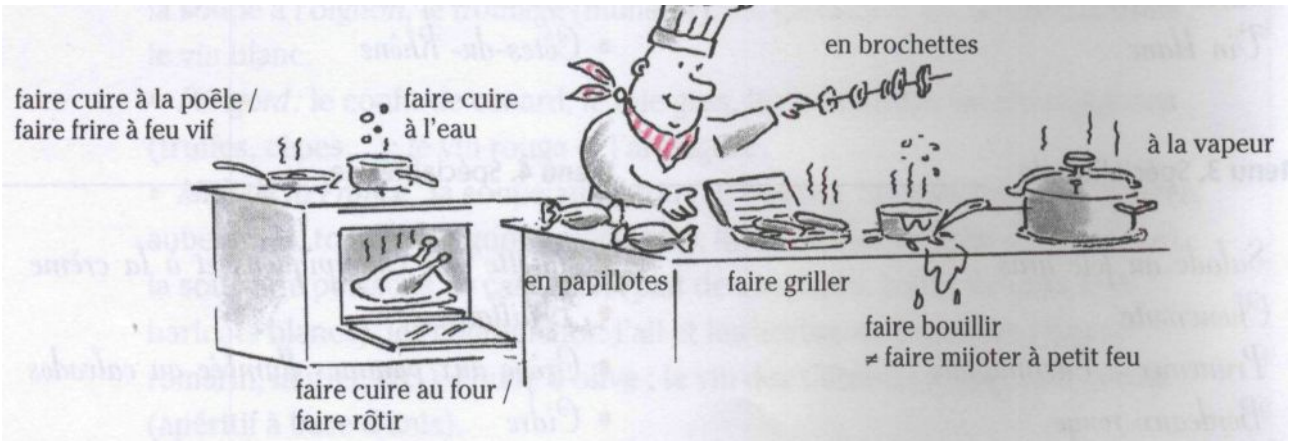
ACTIVITÉ 1. **Un chef cuisinier explique à un apprenti comment faire des crêpes. Très simple !**

Bon, je vais t'expliquer rapidement et après, je te laisse faire. Tu vas voir, c'est extrêmement simple. Alors, là, tu as tous les ingrédients : 500 grammes de farine, 1 litre de lait, 4 œufs, l'huile, le sel et puis une bouteille de rhum.

Bon, évidemment, il faut commencer par préparer la pâte. D'abord tu prends un grand saladier, celui-là par exemple, et tu mets la farine, le lait et le sel. Après tu ajoutes les œufs un à un. Si tu veux, tu peux parfumer avec une ou deux cuillerées de rhum. Reste plus qu'à mélanger le tout et à laisser reposer une heure. C'est pas bien compliqué, n'est-ce pas ?

Après, on peut passer à la cuisson. Tu verses un peu d'huile dans la poêle et tu fais chauffer. Ensuite, avec la louche, tu répands une mince couche de pâte dans la poêle. Dès que c'est bien doré, tu retournes pour cuire l'autre côté. Et voilà, tu saupoudres de sucre et tu sers brûlant. Alors, maintenant, я toi de ioner.

• **MODES DE CUISSON**


en brochettes
faire cuire à la poêle / faire frire à feu vif
faire cuire à l'eau
à la vapeur
en papillotes
faire griller
faire bouillir
≠ faire mijoter à petit feu
faire cuire au four / faire rôtir

• QUELQUES GESTES CULINAIRES

éplucher une pomme de terre

remuer avec **une cuiller en bois**

battre des œufs **en neige** avec **un batteur**

râper du fromage

verser dans une casserole

couper des rondelles de saucisson, **des tranches** de pain

entamer un pot de moutarde ; après quoi, le pot est **entamé**

découper un poulet sur **une planche à découper** (**l'aile, la cuisse, le blanc**)

préparer un poisson (**les arêtes, la tête, la peau**)

déboucher une bouteille avec **un tire-bouchon**

ACTIVITÉ 2. **Voici ci-dessous une liste d'ustensiles de cuisine. Rayez ceux dont on n'a pas besoin pour faire des crêpes. Lesquels reste-t-il ? À quoi sert chacun des ustensiles restant ?**

une casserole, une poêle, une assiette, un couvercle, une spatule, un bol, un saladier, une louche, une cuillère, une fourchette, un couteau, une passoire, un fouet, un ouvre-boîte, un tire-bouchon, une balance, un moule, un batteur, un moulin à café.

• QUELQUES USTENSILES DE CUISINE

REPONSE **: Une casserole** sert à faire cuire ; **un bol :** à contenir certaines boissons (ex. : un bol de lait). **Une fourchette :** à piquer les aliments ; **un couteau :** à couper; à égoutter les aliments; **un ouvre-boîte :** à ouvrir les boîtes de conserve; **un tire-bouchon :** à retirer le bouchon d'une bouteille ; **un moule :** à mouler certains mets (ex. : moule à gaufre, moule à charlotte) ; **un moulin à café :** à moudre les grains de café. **Une poêle :** pour faire cuire les crêpes. **Une assiette :** pour y mettre les crêpes (et au lieu du couvercle, pour couvrir la pâte, le temps qu'elle repose). **Une spatule :** pour retourner plus facilement la crêpe dans la poêle. **Un saladier :** pour faire la pâte. **Une louche :** pour prendre la pâte et la verser dans la poêle. **Une cuillère :** pour verser une

cuillerée de rhum dans la pâte. **Un fouet** ou **un batteur :** pour mélanger les ingrédients, pour éviter les grumeaux. **Une balance :** pour peser les ingrédients.

ACTIVITÉ 3. **Rédigez la recette d'un plat de votre pays.**

Borstch. On prend du chou blanc, des bettraves, des pommes de terre, de la viande, on met tout ceci dans un pot, on y ajoute du lard coupé menu et pressé, on y ajoute du kvas (boisson fermenté). Une fois le kvas bouilli, on y met du sel et des tomates et quand on le sert, on met de la crème fraîche dans les assiettes. La viande, le lard et la crème fraîche les jours de carême[3] peuvent être remplacés par du poisson et de l'huile avec des oignons frits. Le borstch chaud est mangé avec des pampouchka, celui avec du poisson est mangé froid.

ANNEXES
CORRESPONDANCE COMMERCIALE

RÉDIGER UNE LETTRE COMMERCIALE

La correspondance est l'image de l'entreprise. La présentation d'une lettre donne la première impression et cette première impression a une influence déterminante sur le destinataire. Une lettre mal présentée, sale ou avec des fautes de frappe ou d'orthographe est du plus mauvais effet sur la clientèle. Il faut donc apporter le plus grand soin à la rédaction et à la présentation de la lettre.

Les principales qualités d'une lettre commerciale sont :

• *La précision* (ne confirmez pas une chambre pour le 29 avril mais pour le *dimanche* 29 avril).

• *La concision* (n'écrivez que ce qui est nécessaire et évitez le style télégraphique, affecté ou pompeux).

• *La clarté* (donnez des précisions au client pour éviter tout malentendu ultérieur).

Les **10 conseils** suivants vous aideront à donner une image positive de votre établissement auprès de la clientèle :

1. Prenez un papier à lettre à en-tête de bonne qualité.
2. Répondez le plus rapidement possible aux lettres que vous avez reçues.
3. Adoptez un ton aimable mais pas familier.
4. Donnez une impression de sincérité.
5. Répondez aux questions posées.
6. Envoyez ce qui vous est demandé.
7. Donnez des instructions précises sur ce que doit faire le destinataire.
8. Donnez au destinataire le sentiment qu'il est une personne importante.
9. Relisez et corrigez votre lettre. N'oubliez pas de la signer à la main.
10. Assurez-vous que vous aimeriez recevoir la lettre que vous venez d'écrire.

PONCTUATION

• **Point (.)** Il marque une pause longue dans la lecture et indique la fin d'une phrase.
Ex. : Les vacances approchent.

• **Point d'interrogation (?)** Il se place à la fin des phrases qui expriment une question.
Ex. : Vous connaissez la Martinique ?

• **Point d'exclamation (!)** Il se place à la fin d'une phrase qui exprime la surprise, le joie, l'admiration, la douleur.

• *Ex. : La Martinique, quelle île fantastique !*

• **Deux points (:)** Ils annoncent une énu-mération, une explication ou les paroles de quelqu'un.
Ex. : Fabienne dit : « Le prix comprend : le transport, l'hébergement et l'animation. »

• **Virgule (,)** Elle marque une pause courte dans la lecture et sépare deux éléments d'une phrase.
• *Ex. : Goûtez à la richesse culturelle, artistique, artisanale ou culinaire de la Martinique.*
• **Point virgule (;)** Il marque une pausemoyenne dans la lecture et sépare des pro positions d'une phrase. *Ex. : Le stand de laMartinique offre un séjour gratuit ; beaucoup de visiteurs sont intéressés.*

ABRÉVIATIONS UTILES

M.	Monsieur
Mme	Madame
Mlle	Mademoiselle
MM. ou MM	Messieurs
Mmes	Mesdames
Mlles	Mesdemoiselles
Dir	Directeur
Pt	Président
Dr	Docteur
Sté	Société
PJ	Pièces jointes
PS	Post Scriptum (Écrit après)
NB	Nota Bene (Notez bien)
SVP	S'il vous plaît
RSVP	Répondez s'il vous plaît
SGL	Chambre pour une personne
DBL	Chambre pour deux personnes à un lit
Twin	Chambre avec lits jumeaux
PD (pd)	Petit-déjeuner
HB (half boarding) ou DP (dp)	Demi-pension
FB (mil boarding) ou PC (pc)	Pension complète
PAX	Personne, passager

PRÉSENTATION D'UNE LETTRE PROFESSIONNELLE

---

1. Les mentions sur l'expéditeur. Ces renseignements sont généralement pré-imprimés.

• Nom (ou raison sociale), logo et adresse de l'expéditeur

• Pour une agence de voyages ou un voyagiste, il est obligatoire d'inscrire :

- la forme juridique de l'entreprise : SARL (société à responsabilité limitée), SA (société anonyme), etc.
- le montant du capital social,
- le numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés (RCS) qui est en France l'administration auprès de laquelle les sociétés doivent déclarer leur existence,
- le numéro de la licence professionnelle d'agent de voyages (№ Ll. 085.95.0011).

• Des renseignements divers viennent s'y ajouter : numéro de téléphone, de télécopie, de messagerie électronique, site Internet, etc.

2. Les mentions sur le destinataire

• ***Une personne privée***

Laurence BONELLI
5, avenue de l'Opéra
75002 PARIS

- Écrivez le nom de la personne et de la ville en lettres majuscules :BONELLI, PARIS.
- Écrivez le mot « rue » en lettres minuscules. De même : boulevard, avenue, place, quai, etc.
- Écrivez la première lettre du nom de la rue en majuscules : avenue de l'Opéra.
- Le nom et l'adresse du destinataire comme celui de l'expéditeur peuvent s'écrire avec une virgule après le numéro (*5, avenue de l'Opéra*) ou sans aucun signe de ponctuation (*5 avenue de l'Opéra*).
- En France, le code postal comprend 5 chiffres. 75010 se lit : soixante-quinze zéro dix. Les duex premiers chiffres correspondent au num éro du département (75 désigne le département de Paris, Paris étant à la fois un département et une ville).

Sur l'enveloppe, écrivez le nom et l'adresse de la personne sans signe de ponctuation :

Jean DUPONT
3 rue Paradis
75010 PARIS

• ***Un organisme*** **ou** ***une entreprise touristique***

Comité départemental du Tourisme
88, rue Saint-Biaise
61002 ALENÇON

• ***Un responsable anonyme d'un organisme ou d'une entreprise touristique***

Monsieur le Directeur
Comité départemental du Tourisme

88, rue Saint-Biaise
61002 ALENÇON
- Ne pas écrire M. le Directeur, ni Monsieur le Dr. ou encore M. le Dr.

Ne pas écrire mademoiselle la directrice mais Madame la Directrice, même si vous savez que la personne est célibataire.

• ***Une personne identifiée de l'entreprise***

Comité départemental du Tourisme
88, rue Saint-Biaise
61002 ALENÇON
À l'attention de Monsieur Jean BOYER, Directeur

3. Les références, l'objet et la date

• ***Les références*** : elles indiquent qui est à l'origine de la lettre dans l'entreprise. Par exemple, ; dans OR/AD 456, « OR » sont les initiales de la personne qui a pris la responsabilité de la lettre s et « AD » sont celles de la personne qui a rédigé la lettre. Le numéro qui suit est un numéro de classement propre à l'entreprise.

• ***L'objet*** : il indique le fait qui a motivé la rédaction de la lettre ou le contenu de la lettre. Il est exprimé brièvement, sans article et sans verbe.

• ***Lieu et date de création*** : mettre une virgule après le nom de la ville. Écrire le mois en lettres et sans majuscule.

4. Le titre de civilité, le texte de la lettre et la signature

• ***Le titre de civilité*** : écrire en entier le titre du destinataire :
« Monsieur le Directeur, ». Si vous écrivez à un organisme ou à une entreprise touristique mais à personne en particulier, préférez : « Madame, Monsieur, » ou « Messieurs, ».

• ***Le texte de la lettre*** : chaque paragraphe peut commencer directement à la marge (présentation dite « à l'américaine », de plus en plus utilisée) ou en retrait de quelques centimètres (présentation dite « à la française »). Laisser un double interligne entre chaque paragraphe.

• ***La signature*** : généralement manuscrite, elle est accompagnée du titre et du nom en caractère d'imprimerie du signataire, si celui-ci écrit dans le cadre de ses activités professionnelles.

5. Les pièces jointes

• ***PJ (pièces jointes)*** : on indique le nombre et la nature des documents qui accompagnent la lettre : « PJ : 1 Guide pratique du Québec ».

• ***PS (Post Scriptum)*** *:* pour ajouter quelque chose à la fin de la lettre.

PLAN DE LA LETTRE

INTRODUCTION – DÉVELOPPEMENT – CONCLUSION – FORMULES DE POLITESSE

• **Présenter la lettre sur une feuille de papier blanc de format A4 (210×297 mm)**

Expéditeur
Nom et adresse de l'expéditeur/
Logo de l'entreprise

Destinataire
Nom et adresse du destinataire

Références
V/Réf. : références de la lettre reçu.
N/Réf. : références de la lettre qu'on écrit.

Lieu et date
Écrivez le mois en lettre et sans majuscule.

Objet Indication très brève du motif de la lettre.
Pièces jointes (PJ)
Nombre et nature des doculents joints à la lettre.

Titre de civilité Ne mentionnez pas le nom.

Introduction L'expéditeur fait référence à ce qui c'est passé.
Développement Contenu du message à transmettre : formuler une demande, doner une information, etc. Soyez précis et clair.
Conclusion Fréquente, mais pas obligatoire.
Formule de politesse Reprenez le titre de civilité.

Signature
Manuscrite avec nom et titre du signataire.

Renseignements complémentaires
Adresse, forme juridique, numéro d'immatriculation de l'expéditeur

Agence
Atlantique Voyage

Haute-Savoie Réservation
Comité Départemental du Tourisme
BP348
74012 ANNECY CEDEX

V/Réf. :
N/Réf. : OR/AD 456
Objet : Demande d'informations
PJ : 0

Nantes, le 25 mai 2013

Madame, Monsieur,

Nous sommes une agence de voyages implantée à Nantes.
Nous devons organiser un séjour dans votre région pour un groupe de retraités.
Voici le contenu de notre demande :

- **Date du séjour** : du 2 au 5 septembre (3 nuitées)
- **Nombre de personnes: 30**
- **Hébergement** : hôtel catégorie ** en demi-pension
- **Type de circuit souhaité** : gastronomie et découverte de la région

Merci de nous adresser une proposition de séjour avec les tarifs.

Nous restons dans l'attente de votre réponse.

Nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

Signature
Oliveir Roche
Responsable Service Groupes

12, rue Balzac - 44000 NANTES - Tél. : 02 40 47 88 12 - Télécopie : 02 40 47^8 13 Site internet : http://www.atlantique-tourisme.fr - E-mail : atlantour@wanadoo/fr
SARL au capital de 50 000 € - RCS Nantes B 339 225 914 - № Ll.085.95.0011

LES EXPRESSIONS DE LA CORRESPONDANCE HÔTELIÈRE

L'introduction

La prise de contact avec le destinataire de la lettre

Lettre de prise de contact

•Pourriez-vous nous dire si vous souhaitez ...
•Nous vous serions reconnaissants de nous faire savoir ...

Lettre réponse

•Nous vous remercions de votre lettre du ... nous informant...
•Nous accusons réception de votre lettre du ... et vous en remercions.
•Nous avons pris bonne note de votre lettre du ... et...

Confirmation d'une lettre sans réponse

•Nous nous permettons de vous rappeler notre lettre du ...
•Dans une récente lettre ci-jointe, nous vous prions de ...
•Vous trouverez ci-inclus une photocopie de notre lettre du ...

Le développement

Le motif de la lettre doit être exposé sans perdre de temps. Le développement peut compter plusieurs idées. Par exemple, pour une réservation, il faudra indiquer le confort, l'exposition, le type de chambre, son prix et la durée de séjour.

Correspondance à propos de réservation de chambres

•Nous vous informons que ...
•Nous avons le plaisir de confirmer ...
•Nous vous confirmons votre réservation comme suit...
•Nous sommes heureux de vous informer que nous avons pu modifier votre réservation ...
•Nous avons le regret de vous informer que ...

Types de chambre

•... chambre(s) à grand lit avec bains ...
•... chambre(s) à deux lits du vendredi 3 septembre au dimanche 5 septembre ...

Exposition/Confort

•... toutes nos chambres sont situées... et donnent sur ...
•... les chambres sont pourvues de ...
•Pour tout autre détail, vous trouverez ci-joint le dépliant de notre hôtel...

P r i x

•... notre prix par personne et par jour comprend ...
•... un supplément de ... euros est compté pour ...
•... les réductions pour les enfants ne sont pas accordées en haute saison ...

Cas particuliers

•Notre hôtel est fermé/complet aux dates demandées...
•En raison du grand nombre de réservations à la période désirée, nous vous demandons ...
•Nous serions heureux de vous recevoir à partir du., jusqu'au ...

La Conclusion

La conclusion permet de proposer des solutions au client et de donner les dernières informations de la lettre.

Demande de garanties

•Les réservations étant nombreuses à ces dates, nous vous prions de nous verser ...
•euros d'arrhes. Cette somme sera bien sûr déduite de votre note.
•Afin de/Pour confirmer votre réservation, veuillez nous régler la somme de ... euros d'arrhes.
•Nous maintenons votre réservation jusqu'à ... (18 h.)
•Veuillez vous présenter à la réception de notre hôtel avant 19 heures.

F i n a l e s

•Nous espérons avoir le plaisir de vous accueillir bientôt et...
•Nous regrettons de n'avoir pu donner suite à votre demande ...
•Nous sommes heureux de vous réserver les chambres demandées. Dans l'attente de votre confirmation,...
•Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre hôtel...
•Nous vous assurons que nous ferons tout notre possible pour rendre votre séjour agréable...

Les formules de politesse

C'est la prise de congé. Elle dépend du début de la lettre car elle reprend le titre de civilité. Exemple : titre de civilité « Monsieur, », formule de politesse « Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées ».

À un supérieur

• Veuillez agréer, M..., l'expression de mes sentiments respectueux.

À un égal

• Recevez, M..., l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

À un client

• Veuillez agréer, M..., l'expression de nos sentiments dévoués.

Autres possibilités pour les lettres

•Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations respectueuses.
•Nous vous prions d'agréer, Mademoiselle Duclos, l'expression de nos salutations distinguées.

Formules brèves pour les télécopies ou les courriers électroniques

• Salutations distinguées
• Sincères salutations
• Salutations
• Cordialement

VOCABULAIRE
des professionnels du tourisme

• **Accompagnant** (masculin) : personne qui accompagne un participant à un voyage d'affaires ; en général, il s'agit du conjoint.
• **Aérogare** (féminin) : l'aéroport est composé d'une ou plusieurs aérogares. Une aérogare abrite les installations d'une ou plusieurs compagnies aériennes.
• **Affiche** (féminin) : grande feuille imprimée ou illustrée fixée sur un mur pour faire la promotion d'un événement.
• **Agence de voyages** (féminin) : (terme générique) entreprise touristique qui propose des services à ses clients (réservation et vente de titres de transport, de séjours touristiques...).
• **Agence de voyages de réceptif** (féminin) ou **agence de réceptif** ou **agence réceptive** : agence de voyages locale chargée de l'accueil des touristes. Elle organise les déplacements, l'hébergement, la restauration.
• **Agence de voyages distributrice** (féminin) ou **agence distributrice** : agence de voyages qui vend des prestations touristiques, comme la vente de titres de transport, la vente de séjours, es réservations hôtelières ou de location de voitures.
• **Agence virtuelle** (féminin) : agence ie voyages qui distribue ses produits touristiques via Internet.
• **Agent commercial** (masculin) : employé de la SNCF rhargé de renseigner la clientèle et de vendre les billets de train.
• **Agent d'accueil** (masculin): employé l'un office de tourisme ou d'un aéroport chargé de renseigner le tmblic.
• **Agent d'assistance** (masculin) : employé d'une compagnie d'assurance assistance.
• **Agent de comptoir** (masculin) : employé d'une agence de voyages chargé de l'accueil de la clientèle et de la vente des produits touristiques.
• **Agent de réservation** (masculin) : employé chargé de la prise des réservations en agence de voyages distributrice ou chez un voyagiste.
• **Agent de voyages** (masculin) : (terme générique) directeur ou employé d'une agence de voyages.
• **Agent réceptif** (masculin) ou **agent de réceptif** : directeur ou employé d'une agence de réceptif.
• **Aller et retour** (masculin) : billet ou titre de transport aller et retour.
• **Aller simple** (masculin) : billet ou titre de transport aller simple.
• **Allotement** (m) : accord passé entre une agence de voyages et un hôtel et qui définit un quota de chambres mis à la disposition de cette agence pendant une période donnée.
• **Animateur** (masculin), **animatrice** (féminin) : personne chargée de l'organisation et de l'animation des activités culturelles, sportives et/ou ludiques.
• **Animation** (féminin) : une ou des activités culturelles, sportives et/ou ludiques.
• **Annulation** (féminin) : action de supprimer la réservation d'un produit touristique (séjour, hôtel, billet).

• **Attraction** (féminin) : activité proposée dans un parc de loisirs, *la grande roue,* par exemple.
• **Autocariste** (masculin) : entreprise de transport en autocar, désigne également le patron de cette entreprise.
• **Autotour** (masculin) : voyage individuel en voiture avec les hébergements réservés à chaque étape.
• **Billetterie** (féminin) : entreprise ou service chargé de la réservation et de la vente des billets.
• **Billettiste** (masculin/féminin) : employé d'une agence de voyages chargé de la vente des billets ou des titres de transport.
• **Brevet de technicien supérieur (BTS)** (masculin) : diplôme de l'enseignement supérieur validant deux années d'études après le baccalauréat. Le BTS est nécessaire pour ouvrir une agence de voyages. Il est recommandé pour exercer le métier d'agent de voyages.
• **Brochure** (féminin) : publication de grand format qui présente les produits touristiques.
• **Carnet de voyages** (masculin) : remis au client par une agence de voyages, il comprend : le titre de transport et les bons d'échange pour chaque prestation prévue dans le forfait.
• **Chambre d'hôte** (féminin) : chambre à louer chez l'habitant.
• **Chambre double** (féminin) : chambre pour deux personnes (un lit double ou deux lits jumeaux).
• **Chambre individuelle** (féminin) : chambre pour une personne.
• **Chef de cabine** (masculin) : responsable du service et de la sécurité des passagers en cabine. Il/elle encadre les hôtesses de l'air et les stewards à bord.
• **Chef de produit** (masculin) : technicien d'une agence de voyages chargé d'élaborer des produits touristiques, de mettre au point des séjours et de fixer les tarifs. Voir ***Forfaitiste.***
• **Circuit** (masculin) : voyage itinérant qui permet de découvrir une région ou un pays.
• **Classe** (féminin) : catégorie de place dans un moyen de transport ; *première classe, classe affaires*, *classe économique* pour l'avion ; et *première classe, deuxième classe* pour le train.
• **Commandant de bord** (masculin) : pilote d'avion responsable du bon déroulement technique du vol et de la sécurité à bord.
• **Compartiment** (masculin) : chacune des parties d'un wagon où les voyageurs prennent place. *Un compartiment fumeurs, un compartiment non-fumeurs*.
• **Complexe d'affaires** (masculin) : équipement immobilier (hôtels, salles de conférences, salles de spectacles...) pour le tourisme d'affaires.
• **Composter** (verbe) : valider un titre de transport : on introduit le billet dans un appareil qui imprime une marque.
• **Congrès** (masculin) : réunion qui regroupe des professionnels du même secteur professionnel et qui rassemble plusieurs centaines de participants venus de tous pays.
• **Cotation** (féminin) : estimation du coût d'une prestation touristique qui donne le détail et le prix du produit. Synonyme = devis.
• **Courriel** (masculin) : abréviation de courrier électronique. Courrier envoyé via Internet. Voir *Mél.*

• **Croisière** (féminin) : voyage itinérant en bateau.
• **Cure de remise en forme** (féminin) : séjour dans un établissement spécialisé où on fait du sport sous contrôle médical et où on se repose.
• **Cure de thalassothérapie** (féminin) : séjour de remise en forme par l'action de l'eau de mer, des algues et des boues marines.
• **Cure thermale** (féminin) : séjour de soins à base d'eau thermale qui possède des propriétés thérapeutiques.
• **Décalage horaire** (masculin) : différence d'heure entre deux lieux. Quand il est 13 heures à Paris, il est 7 heures à New York.
• **Demi-pension** (féminin), **en demi-pension** : on est *en demi-pension* à l'hôtel quand on prend le petit-déjeuner et un repas par jour, le déjeuner ou le dîner.
• **Dépliant** (masculin) : document imprimé et plié pour faire la promotion d'un événement ou d'un site touristique.
• **Destination** (féminin) **à destination de** : endroit où l'on va. *Où est le TGV à destination de Paris ?*
• **Embarquement** (masculin) : action de monter dans l'avion. *La carte d'embarquement* est remise aux passagers et remplace le billet d'avion après l'enregistrement. Avant de monter dans l'avion, les passagers sont assis dans *la salle d'embarquement.*
• **Enregistrer** (verbe): action de confier ses bagages à une compagnie de transport. *L'enregistrement* (masculin) des bagages a lieu deux heures avant le décollage de l'avion.
• **Équipage** (masculin) : l'ensemble du personnel d'un avion ou d'un bateau.
• **Escale** (féminin) : arrêt au cours d'un voyage pour se ravitailler, débarquer ou embarquer des passagers.
• **Excursion** (féminin) : visite d'un site touristique d'une durée maximale d'une journée.
• **Forfait** (masculin: ensemble des prestations touristiques (transport, hébergement, restauration, animations et excursions) proposé à un prix fixe.
• **Forfaitiste** (masculin/féminin) : voir ***Chef de produit.***
• **Forfaitiste vendeur** (masculin), **forfaitiste vendeuse** (féminin) : employé(e) d'une agence de voyages chargé(e) de vendre des forfaits touristiques.
• **Formalités** (féminin pluriel) : ensemble des démarches sanitaires et administratives obligatoires à accomplir avant de partir en voyage (demande de passeport et de visa, vaccinations...).
• **Guide** (masculin/féminin) : (terme générique) professionnel du tourisme qui accompagne les touristes et commente les visites.
• **Guide-accompagnateur(trice)** (masculin/féminin) : professionnel du tourisme qui assure l'accompagnement du groupe de touristes du départ jusqu'à l'arrivée. Il s'occupe de l'organisation matérielle du voyage.
• **Guide-interprète** (masculin/féminin: professionnel du tourisme qui commente une visite dans la langue des touristes ou dans une langue compréhensible par les touristes.
• **Guide local(e)** (masculin/féminin): professionnel du tourisme qui commente des visites guidées dans son pays.

• **Guide touristique** (masculin) : livre qui donne des informations pratiques et culturelles sur un pays ou une région.
• **Haut de gamme** (expression) , *Hébergement haut de gamme :* hôtel offrant un grand confort et des prestations luxueuses. En France, il s'agit de l'hôtellerie 4 étoiles et 4 étoiles luxe. On dit aussi : *un hébergement moyen de gamme, un hébergement bas de gamme.*
• **Hébergement** (masculin) : logement pour touristes (hôtel, hôtel-club, chambre d'hôte...).
• **Hôtel-club** (masculin) : hôtel qui propose des nuits d'hôtel avec des animations.
• **Hôtesse d'accueil** (féminin) : personne chargée de l'accueil du public. Elle travaille dans un office de tourisme ou dans un aéroport pour renseigner les visiteurs ou les touristes.
• **Hôtesse de l'air** (féminin) : (voir ***Chef de cabine,*** *PNC* et *Steward)* employée d'une compagnie aérienne, elle s'occupe des passagers pendant le vol.
• **IATA** : Association internationale des transporteurs aériens. *Agrément IATA* : autorisation qu'un transporteur aérien délivre à un agent de voyages pour distribuer ses produits.
• **Incentive** (masculin) : en général, l'incentive couvre toute la gamme des produits du tourisme d'affaires (voyage de stimulation, voyage de motivation...).
• **Indicateur horaire** (masculin) : brochure qui contient des renseignements sur les heures de départ et d'arrivée des avions, trains et bateaux.
• **Itinéraire** (masculin) : trajet que l'on suit pour aller d'un lieu à un autre. *Itinéraire touristique* : ensemble des étapes du voyage.
• **Lettre publipostage** (féminin), **publipostage** (masculin) : courrier adressé à un grand nombre de destinataires pour vendre une destination ou un produit touristique.
• **Loueur de voitures** (masculin): entreprise de location de voitures, désigne également le patron de cette entreprise.
• **Manifestation** (féminin) : événement culturel ou sportif. *Le programme des manifestations :* liste des manifestations. *Le calendrier des manifestations :* liste des manifestations avec la date à laquelle ces manifestations ont lieu.
• **Mél** (masculin) : message envoyé par Internet *(par mél).* Voir ***Courriel.***
• **Mini-club** (masculin) : ensemble des activités sportives et culturelles organisées pour les enfants de moins de 12 ans dans un club de vacances.
• **Moniteur sportif** (masculin), **monitrice sportive** (féminin): personne habilitée à enseigner une discipline sportive.
• **Moyen d'accès** (masculin) : ce qui permet d'arriver à un lieu. Par exemple : la route, le train, l'avion, etc.
• **Office de tourisme** (masculin) : organisme d'accueil et d'information touristique.
• **Organisme de promotion touristique** (masculin) : terme générique pour les lieux d'accueil des visiteurs et de promotion du tourisme local. Par exemple, les offices de tourisme et les syndicats d'initiative.
• **Page d'accueil d'un site Internet** (féminin) : première page d'un site Internet qui présente le sommaire de ce site.
• **Parc de loisirs** (masculin) : lieu qui regroupe un ensemble d'attractions.

• **Participant** (masculin), **participante** (féminin) 3,1 : personne qui effectue un voyage organisé ou qui participe à un congrès, un séminaire.
• **Passager** (masculin), **passagère** (féminin): personne qui est transportée en avion, en bateau ou en autocar.
• **Pax** (féminin) : abréviation de « passager » ; désigne un participant à un voyage.
• **Pension complète** (féminin), **en pension complète** : on est en pension complète à l'hôtel quand on prend les 3 repas sur place.
• **Personnel navigant commercial (PNC)** (masculin) : employé d'une compagnie aérienne qui est chargé du service et de la sécurité des passagers pendant le vol. Voir ***Chef de cabine, Hôtesse de l'air, Steward.***
• **Plateau téléphonique** (masculin) : centre chargé de recevoir et d'émettre de nombreux appels téléphoniques pour vendre des services.
• **Prestation** (féminin) : service fourni par un professionnel du tourisme à un client.
• **Publipostage** (masculin). Voir ***Lettre publipostage.***
• **Questionnaire de satisfaction** (masculin) : questions posées par écrit à un client pour évaluer des prestations.
• **Réceptionniste** (masculin/féminin), ou **réceptionnaire**
• (masculin/féminin) : employé hôtelier chargé de l'accueil des clients.
• **Représentant local** (masculin) : employé d'un voyagiste qui le représente dans un pays étranger.
• **Réservation en ligne** (féminin): action de réserver un produit touristique *via* Internet.
• **Résidence de tourisme** (féminin) : établissement hôtelier qui offre des appartements à louer avec des prestations telles que les services hôteliers, la restauration, l'animation...
• **Restauration** (féminin) : prestation touristique qui concerne les repas.
• **Séjour** (masculin) : prestation touristique qui comprend le transport, la restauration, l'hébergement et l'animation.
• **Séjour linguistique** (masculin) : prestation touristique qui comprend le transport, la restauration, l'hébergement, l'animation et l'étude d'une langue étrangère.
• **Séminaire** (masculin) : réunion de travail qui regroupe le personnel d'une même entreprise.
• **SNCF** (féminin) : Société nationale des chemins de fer français, entreprise publique française qui gère tout le réseau ferroviaire du pays.
• **Soirée à thème** (féminin) : animation organisée autour d'un sujet. Par exemple : soirée brésilienne, soirée magie.
• **Station thermale** (féminin) : ville où on trouve des sources d'eau thermale qui sont utilisées pour les soins ou la remise en forme.
• **Steward** (masculin). Voir *Hôtesse* ***de l'air.***
• **Supplément** (masculin) : somme à payer en plus.
• **Taxe(s) d'aéroport** (féminin) : le prix d'un billet d'avion comprend le vol sec plus la taxe d'aéroport qui est un impôt.
• **Terminal** (masculin) : point de départ et d'arrivée des passagers dans un aéroport.
• **Thalassothérapie** (féminin). Voir ***Cure de thalassothérapie.***
• **Thermalisme** (masculin). Voir *Cure* ***thermale.***
• **Titre de transport** (masculin) : billet.

• **Tourisme culturel** (masculin) : secteur professionnel qui comprend les visites guidées des musées et monuments, la fréquentation de festivals et spectacles, et la découverte de parcs et sites naturels.
• **Tourisme d'affaires** (masculin) : secteur professionnel qui comprend les congrès, les séminaires, l'hôtellerie d'affaires, les salons et les incentives.
• **Tourisme de santé** (masculin) : secteur professionnel qui comprend le thermalisme et la thalassothérapie.
• **Tourisme équitable** (masculin) : type de produit touristique qui associe la découverte d'un pays/d'une culture au développement économique local.
• **Tourisme événementiel** (masculin) : secteur professionnel qui organise des séjours touristiques à l'occasion d'un événement culturel ou sportif.
• **Tourisme gastronomique** (masculin): type de produit touristique qui associe la visite d'un pays/d'une région à la découverte des spécialités alimentaires et culinaires.
• **Tourisme ludique** (masculin) : secteur professionnel qui regroupe les parcs de loisirs.
• **Tourisme rural** (masculin) : secteur professionnel qui regroupe différents types de séjours à la campagne.
• **Tourisme sportif** (masculin) : type de produit touristique basé sur la pratique d'un ou de plusieurs sports.
• **Touriste** (masculin/féminin) : visiteur qui séjourne au moins une nuit hors de chez lui pour une raison professionnelle ou personnelle.
• **Tour-opérateur** ou **T.O.** ou **tour operator** (masculin) : agence de voyages qui produit des forfaits touristiques. Voir ***Voyagiste.***
• **Transfert** (masculin) : prestation qui comprend le transport de l'aéroport/la gare à l'hôtel ou bien de l'hôtel à l'aéroport/la gare.
• **Village de vacances** (masculin) : produit touristique vendu à un prix forfaitaire. Il comprend l'hébergement, la restauration et l'animation sportive ou culturelle.
• **Visite guidée** (féminin) : visite d'un site touristique qui est commentée par un guide.
• **Visiteur** (masculin) : personne qui s'informe auprès d'un organisme de promotion touristique, désigne aussi une personne en vacances pour moins de quatre mois.
• **Vol direct** (masculin) : voyage sans changement d'avion avec une ou plusieurs escales.
• **Vol sec** (masculin) : produit touristique qui comprend seulement un voyage en avion.
• **Voyage à la carte** (masculin) : forfait touristique fabriqué à la demande d'un client à partir de prestations qui sont dans la brochure.
• **Voyage individuel** (masculin) : produit touristique fabriqué pour une personne ou moins de 10 personnes (famille ou amis).
• **Voyage organisé** (masculin). Voir ***Forfait.***
• **Voyage sur mesure** (masculin) : forfait touristique fabriqué à la demande d'un client à partir de prestations créées spécialement.
• **Voyagiste** (masculin). Voir ***Tour-opérateur.***

LEXIQUE DE L'HÔTEL

• **Addition** (féminin) : montant des dépenses à payer par le client. Voir **Note**
• **Adresse électronique** (féminin) : adresse d'un hôtel ou d'un restaurant qui permet aux clients de communiquer avec cet établissement *via* Internet.
• **Agence de voyages** (féminin) : elle conseille, vend et organise des voyages pour les clients. Elle est un partenaire professionnel de l'hôtelier.
• **Arrhes** (féminin pluriel) : somme versée par le client afin de garantir une réservation. Les arrhes sont déduites du montant de l'addition.
• **Bagagiste** (masculin) : employé du hall d'un hôtel. Il transporte les bagages à l'arrivée et au départ des clients, (familier : bago).
• **Blanc, *chambre à blanc*** *:* chambre remise en état complet après le départ d'un client. *Ex. : Il faut faire la chambre à blanc, les clients arrivent à 14 heures.*
• **Bon d'échange** (masculin), **bon d'agence** ou ***voucher:*** document établi par les agences de voyages à la réservation d'un séjour. Il sert de moyen de paiement quand le client arrive à l'hôtel.
• **Cardex** (masculin) : vient de l'anglais *guest history,* fichier de l'hôtel dans lequel figurent leurs coordonnées et les habitudes des clients. Il est surtout utilisé dans les hôtels de luxe, (synonyme familier : la Bible).
• *Ex. : Tu peux ouvrir un cardex à ces clients, c'est leur troisième séjour à l'hôtel.*
• **Catégorie *(de classement)*** (féminin) : la catégorie de classement d'un hôtel est exprimée par une unité de classement : les étoiles, variant de 0 à 4 pour la France et de 0 à 5 pour l'international.
• **Centrale de réservation** (féminin) : bureau chargé de la gestion des réservations pour plusieurs hôtels (hôtels indépendants et chaînes hôtelières). Synonymes : centre d'appel, plateau de réservation.
• **Chaîne hôtelière** (féminin) : groupement d'hôtels de même catégorie portant le même nom commercial (Mercure, Novotel, Sofitel, Logis de France...).
• **Chambre avec bain** (féminin) : chambre avec salle de bains équipée d'une baignoire.
• **Chambre avec douche** (féminin) : chambre avec salle de bains équipée d'une douche.
• **Chambre avec jacuzzi** (féminin) : chambre avec salle de bains équipée d'un jacuzzi (bain à remous relaxant).
• **Chambre double** (féminin) : chambre pouvant accueillir deux personnes maximum.
• **Chambre double avec/à grand lit** (féminin) : chambre équipée d'un lit pour deux personnes.
• **Chambre double avec/à lits jumeaux** (féminin) : chambre équipée de deux lits de même dimension.
• **Chambre simple** (féminin) : il s'agissait auparavant d'une chambre avec un lit pour une personne. Aujourd'hui, il est très rare de trouver ce type de chambre. Le plus souvent, il s'agit d'une chambre double occupée par une seule personne mais l'appellation subsiste.

• **Chambre triple** (féminin) : chambre généralement équipée d'un grand lit et d'un lit d'une personne (qui peut servir de canapé quand il n'est pas utilisé).
• **Charge** (féminin), ***à votre charge*** : qui n'est pas compris dans le prix et qui doit être payé en supplément par le client.
• **Chasseur** (masculin) : employé du hall chargé des courses à l'extérieur de l'hôtel.
• **Chef de réception** (masculin) : responsable des employés de la réception. Ces employés assurent les fonctions d'accueil, de réservation et de caisse.
• **Chèque de voyage** (masculin) ou **traveller-chèque** : chèque d'une valeur établie lors de l'achat à la banque. C'est un moyen de paiement utilisé par les voyageurs et garanti en cas de vol.
• **Complet** (adjectif), ***l'hôtel est complet*** : toutes les chambres sont occupées.
• **Compris,** ***petit-déjeuner compris*** *:* le coût du petit-déjeuner est inclus dans le prix de la chambre.
• **Concierge** (masculin) ou **responsable du hall** : employé de l'hôtel qui est responsable du courrier, des bagages et des clés. Il reçoit et informe les clients et réserve des places dans les restaurants, théâtre, expositions...
• **Consigne** (féminin) : local de l'hôtel où l'on dépose provisoirement les bagages des clients.
• **Coordonnées** (féminin pluriel) : adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone et de télécopie.
• **Couverture,** ***faire la couverture*** *:* préparer les chambres pour la nuit (ouvrir le lit, vérifier les serviettes, etc.).
• *Ex. : Le personnel d'étage passe dans les chambres à 18 heures pour faire la couverture.*
• ***Day use*** (masculin) : terme anglais, client qui loue une chambre durant quelques heures, généralement pour une rencontre galante.
• **Défection** (féminin) : se dit d'une personne qui a réservé une chambre, mais qui ne se présente pas.
• **Délogement** (masculin) : changement de chambre d'un client. C'est le cas, par exemple, si le client n'est pas satisfait de sa chambre (familier : délo).
• **Demi-pension** (féminin), ***en demi-pension*** : forfait hôtelier comprenant la chambre, le petit-déjeuner et un repas (déjeuner ou dîner).
• **Devise** (féminin) : monnaie étrangère.
• **Espèces** (féminin pluriel), ***payer en*** *espèces :* payer avec des billets ou des pièces de monnaie.
• **Établissement** (masculin) : désigne un hôtel ou un restaurant.
• **Étages** (masculin pluriel), ***travailler*** *dans les étages* : occuper un poste qui implique de servir les clients dans leur chambre.
• **Étoile** (féminin) : unité de classement des hôtels. En France, un hôtel de luxe est classé hôtel *4 étoiles luxe.*
• **Envoyez** ! (interjection) : ordre donné en cuisine de préparer le premier plat. Ex. : *Envoyez la (table) 9, ils ont fini leur apéritif!*
• **Extras** (masculin pluriel) : prestations hôtelières non comprises dans le forfait hôtelier (consommations au bar, mini-bar, etc.).

• **Femme de chambre** (féminin) : employée d'étage qui assure le nettoyage des chambres et des parties communes de l'hôtel. Dans les petits hôtels, elle sert les petits-déjeuners. Voir **Valet de chambre.**
• **Gouvernante** (féminin) : employée de l'hôtel qui organise et contrôle le travail des femmes et des valets de chambre (familier : gougou).
• **Groom** (masculin) : employé du hall qui effectue les courses à l'intérieur de l'hôtel.
• **Indépendant/hôtel indépendant** (masculin) : hôtel qui n'appartient pas à une chaîne hôtelière. Ce sont principalement des entreprises familiales.
• **Liftier** (masculin) : employé de l'hôtel qui actionne les ascenseurs.
• **Lingère** (féminin) : employée de l'hôtel chargée du blanchissage et de l'entretien du linge.
• **Lit à l'allemande** (masculin) : lit fait avec une couette.
• **Lit à l'italienne** (masculin) : lit fait de deux lits jumeaux rapprochés et bordés avec les mêmes draps. On peut dire aussi *H.B. : Hollywood Bed.*
• **Mini-bar** (masculin) : ensemble des boissons et friandises proposées au client et stockées dans le réfrigérateur de la chambre.
• *No-show* : terme anglais, voir **Défection.**
• **Note** (féminin) : voir **Addition.**
• **Office de tourisme** (masculin) : il est chargé de l'accueil et de l'information des touristes. Il propose des solutions d'hébergement dans différents hôtels.
• **Pax** (abréviation, masculin) : personne, vient de l'anglais *passager.*
• **Pension complète** (féminin), ***en pension complète*** : forfait hôtelier comprenant la chambre et les 3 repas.
• **Petit-déjeuner** (masculin) : repas du matin.
• **Petit-déjeuner britannique/anglais** (masculin) : petit-déjeuner comprenant du thé, un jus de fruits, des œufs, des saucisses, du fromage, du pain grillé et de la marmelade d'orange.
• **Petit-déjeuner continental** (masculin) : petit-déjeuner comprenant une boisson chaude, un jus de fruits, du pain et des viennoiseries.
• **Portier** (masculin) : employé du hall qui est chargé d'ouvrir les portes de l'hôtel.
• **Prise d'accès à Internet** (féminin) : endroit où on peut brancher son ordinateur pour se connecter à Internet
• **Produit d'accueil** (masculin) : objet au nom de l'hôtel offert aux clients et mis à leur disposition dans la chambre ou dans la salle de bains.
• **Publipostage** (masculin) : courrier adressé à un grand nombre de destinataires pour vendre des prestations hôtelières ou de restauration.
• **Réception** (féminin) : service chargé de l'accueil de la clientèle dans un hôtel.
• **Réceptionniste** ou **réceptionnaire** (masculin ou féminin) : employé à la réception qui accueille les clients, prend les réservations et assure la promotion des services de l'hôtel. Il travaille sous l'autorité du chef de réception.
• **Recouche** (féminin), ***chambre en recouche*** : chambre préparée pour un client en cours de séjour. *Ex. : Il faut faire une recouche pour la chambre 26, le client reste plus longtemps que prévu.*
• **Résa** (abréviation, féminin) : réservation

• **Site Internet** (masculin) : pages électroniques présentant un hôtel ou un restaurant et accessible *via* Internet.
• **Single** (féminin) : voir **Chambre simple.**
• **Standardiste** (masculin ou féminin) : employé d'un hôtel qui gère les appels téléphoniques, les télécopies et télex.
• **Suite** (féminin) : appartement dans un hôtel de luxe comprenant au moins deux pièces : une chambre à coucher avec salle de bains et un salon.
• **Supplément** (masculin), ***en*** *supplément :* somme à payer en plus.
• **Taux d'occupation** (masculin) : rapport entre le nombre de chambres occupées et le nombre de chambres offertes.
• **Téléphone direct** (masculin) : il permet au client de téléphoner sans passer par le standard.
• **Transfert** (masculin) : transport d'un client de l'hôtel à l'aéroport ou inversement. *Ex. : Je voudrais une voiture pour un transfert demain matin à l'aéroport de Roissy.*
• **Triple** (féminin) : voir **Chambre triple.**
• ***Twin*** (féminin) : mot anglais qui désigne une chambre à deux lits d'une personne.
• **Valet de chambre** (masculin) : employé d'étage qui assure le nettoyage des chambres et parties communes de l'hôtel. Dans les hôtels plus petits, il sert aussi les petits-déjeuners. Voir **Femme de chambre.**
• **VIP** *(Very Important Person)* (masculin) : un client très important. Dans le langage familier des hôteliers, c'est aussi un client difficile : *Very Impossible Person.*
• **Voiturier** (masculin) : employé du hall de l'hôtel qui intervient chaque fois qu'un client utilise une voiture à son arrivée ou au départ.
• **Vue sur,** ***chambre*** *avec* ***vue*** *sur* ***la mer*** : de la fenêtre de la chambre on voit la mer.

LEXIQUE DU RESTAURANT

• **Accommoder** : préparer un aliment.
• **Aïoli/ailloli** (masculin) : coulis d'ail et d'huile d'olive.
• **Aligot** (masculin) : préparation à base de pommes de terre et de fromage fondu.
• **Allumettes** : pommes de terre ou autres légumes décou pés en petits bâtonnets.
• **Apéritif** (masculin), ***prendre l'apéritif:*** boisson alcooli sée que l'on prend avant le repas pour stimuler l'appétit.
• **Aromates** (masculin) : plantes aromatiques utilisées ei cuisine (thym, vanille, cannelle ...).
• **Assaisonner** : ajouter des ingrédients à un mets, à un plat pour en relever le goût.
• **Assiette anglaise** (féminin) : assortiment de viandes froides
• **Basquaise** ***(à la basquaise)*** *:* avec tomates et poivrons.
• **Béarnaise** ***(à la béarnaise)*** : avec jaune d'oeuf, estragon échalotes et vin blanc.
• **Béchamel** ***(à la béchamel)*** *:* avec sauce blanche (lait farine, beurre, oignons et bouillon de viande).
• **Blanquette** (féminin) : ragoût de viandes blanche: accommodées au vin blanc.
• **Bleu(e)** (adjectif), ***viande bleue*** *:* viande rouge très pei cuite.
• **Bœuf (à la) ficelle** : bœuf cuit à la vapeur.
• **Bœuf (à la) mode** : ragoût de bœuf aux carottes.
• **Bolonaise/bolognaise** ***(à la bolonaise)*** : avec des bou lettes de viande et de la sauce tomate.
• **Bouchon** (masculin), ***avoir un goût de bouchon*** ou ***senth le bouchon*** *:* goût désagréable de liège communiqué au vin
• **Bouillabaisse** (féminin) : soupe de poissons provençal* (sud-est de la France).
• **Bouilli(e)** : cuit dans de l'eau.
• **Bordelaise** ***(à la bordelaise)*** *:* avec sauce au vin rougt (ou au vin blanc) et échalotes.
• **Bouillon** (masculin) : aliment liquide.
• **Bourguignon** (masculin) : bœuf aux oignons et aш carottes.
• **Bourguignonne** ***(à la bourguignonne)*** : avec sauce aш champignons, oignons et vin rouge de Bourgogne.
• **Braiser** : mode de cuisson ; la préparation est d'aborc revenue dans un corps gras, puis couverte et cuite dan; une petite quantité de liquide ou dans son propre jus.
• **Brigade de cuisine** (féminin) : ensemble des cuisiniers d'un restaurant dirigé par le chef de cuisine.
• **Café liégeois** (masculin) : dessert glacé à base de café.
• **Cassoulet** (masculin) : ragoût du sud-ouest de *h* France fait avec de la viande d'oie, de canard, de moutor et des haricots blancs.
• **Charcuterie** (féminin) : nom donné à l'ensemble des
• **Chasseur** ***(à la chasseur)*** *:* avec champignons et sauce au vin.
• **Chateaubriand/châteaubriant** (masculin) : filet de bœuf grillé servi avec des pommes de terre soufflées.

• **Chaud devant** ! (interjection) : expression employée par le personnel des

restaurants pour dire de libérer le passage, de se pousser.
• **Chausson** (masculin) : pâtisserie en forme de demi-lune, faite de pâte feuilletée et fourrée de compote de pommes.
• **Chef de cuisine** (masculin) : responsable de la cuisine dans un restaurant (familier : un gros bonnet).
• **Chef de partie** (masculin) : cuisinier responsable d'une spécialité de cuisine : viande, poisson, sauce... Il travaille sous l'autorité du chef de cuisine.
• **Chef de rang** (masculin) : responsable du service pour une rangée de table. Il dirige les serveurs de sa rangée. Il travaille sous l'autorité du maître d'hôtel.
• **Chef garde-manger** (masculin) : cuisinier responsable du stockage des denrées cuites ou crues.
• **Cheval** ***(à cheval)*** *:* avec un œuf frit posé dessus.
• **Choucroute** (féminin) : plat alsacien composé de chou salé et fermenté, de pommes de terre et de charcuterie.
• **Civet** (masculin) : ragoût de lièvre ou de lapin avec vin rouge et oignons.
• **Cocotte** ***(en cocotte)*** : cuit et servi dans une petite marmite.
• **Commande** (féminin), ***prendre la (les) commande(s) :*** prendre par écrit la demande des clients. Le client commande et le serveur prend la commande.
• **Commis de cuisine** (masculin) : cuisinier diplômé ou en formation qui assiste les cuisiniers.
• **Commis de salle** (masculin) ou **serveur, serveuse** : il assure la liaison entre la salle de restaurant, la cuisine et la plonge. Il travaille sous l'autorité du chef de rang.
• **Consommé** (masculin) : bouillon de viande.
• **Corbeille de fruits** (féminin) : assortiment de fruits frais.
• **Coupe de Champagne** (féminin) : verre de Champagne.
• **Coupe glacée** (féminin) : dessert glacé composé de boules de glace ou de sorbet.
• **Crème anglaise** : crème sucrée au lait et aux œufs.
• **Crème brûlée** : dessert aux œufs passé au four.
• **Crème Chantilly** : crème fraîche émulsionnée.
• **Croque-madame** (masculin) : sandwich chaud au jambon et au fromage, avec un œuf sur le plat.
• **Croque-monsieur** (masculin) : sandwich chaud au jambon et au fromage.
• **Coup de feu** (masculin) : moment où le service est le plus chargé (synonyme : être dans le jus). *Ex. : Ne me dérange pas maintenant, tu vois pas que c'est le coup de feu !*
• **Couvert** (masculin) : au restaurant, un couvert désigne une personne qui va manger, deux couverts désignent deux personnes qui vont manger, etc.
• **Créole** ***(à la créole)*** : avec tomates, poivrons et riz.
• **Daube** (féminin) ***daube de bœuf:*** viande braisée cuite au vin rouge et aromatisée.
• **Dauphinois** ***(gratin dauphinois)*** : gratin composé de pommes de terre gratinées avec du beurre, du lait et du fromage.
• **Darne** (féminin) : tranche de gros poisson.
• **Dessert** (masculin) : mets sucré servi après le fromage.
• **Digestif** (masculin) : liqueur ou alcool que l'on boit après le repas pour bien digérer.
• **Discrétion** ***(à discrétion)*** : autant que vous le souhaitez.
• **Dresser** : disposer avec goût les aliments sur un plat.

• **Dresser la table** : disposer les assiettes, les verres et les couverts sur la table pour le repas.
• **Entrée** (féminin) : plat servi après le potage ou les hors-d'œuvre.
• **Entremétier** (masculin) : cuisinier qui s'occupe de la préparation des potages, des œufs, des pâtes, du riz et des légumes.
• **Entremets** (masculin) : mets sucré servi après le fromage et avant les fruits *(cf. dessert).* Autrefois : préparation servie avec les viandes rôties.
• **Étuver** : mode de cuisson ; cuire à chaleur douce, à couvert et sans matière grasse.
• **Farce** (féminin) : viande hachée et épicée, ou hachis d'herbes cuites que l'on met à l'intérieur d'une viande, d'un poisson, d'une volaille ou d'un légume.
• **Farcir** : remplir de farce.
• **Fondre/faire fondre** : rendre liquide.
• **Frire** : mode de cuisson ; cuisson dans un corps gras : les aliments sont soit plongés dans un bain d'huile, soit sautés dans le corps gras.
• **Fruits de mer** : mollusques et crustacés de la mer. *Ex. : commander un plateau de fruits de mer au restaurant.*
• **Forestière** ***(à la forestière)*** : avec des champignons.
• **Garniture** (féminin) : légume accompagnant un plat. *Ex. : garniture au choix/En garniture nous vous proposons des haricots verts.*
• **Gratin** (masculin) : plat saupoudré de chapelure et de fromage râpé que l'on passe au four.
• **Gratin dauphinois** : préparation de pommes de terre gratinées avec du lait, du beurre et du fromage.
• **Gratiner** : faire un gratin. Voir **Gratin.**
• **Griller** : faire cuire sur un gril. *Ex. : une viande grillée/ une grillade.*
• **Herbes de Provence** : plantes aromatiques cultivées en Provence (thym, laurier, sauge ...).
• **Hors-d'œuvre** (masculin) : mets servi au début du repas. *Ex. : des hors-d'œuvre variés/un assortiment de hors-d'œuvre.*
• **île flottante** (féminin) : dessert avec crème anglaise et de blanc d'œuf.
• **Jardinière de légumes** (féminin) : mélange de légumes coupés en petits morceaux.
• **Jardinière** ***(à la jardinière)*** *:* avec des légumes variés.
• **Julienne** (féminin) : potage de légumes.
• **Lunch** (masculin) : en France, repas froid servi en buffet.
• **Lyonnaise** ***(à la lyonnaise)*** : avec des oignons.
• **Mac Do :** abréviation de Mac Donald.
• **Macédoine** (féminin) : plat composé de plusieurs sortes de fruits ou de légumes coupés en petits morceaux.
• **Madeleine** (féminin) : gâteau fait de farine, d'œufs et de sucre.
• **Magret** (masculin) : filet de canard.
• **Maître d'hôtel** (masculin) : responsable de la salle du restaurant et de ses employés (familier : le corbeau, le croque-mort).
• **Maître d'hôtel** ***(à la maître d'hôtel)*** : avec beurre et persil haché.

• **Manger à la carte** : commander un ou des plats selon un libre choix parmi tous les

plats proposés par le restaurant (par opposition *κ* ***prendre le menu).***
• **Marinière** ***(à la marinière)*** : cuit au vin blanc.
• **Matelote** ***(en matelote)*** : se dit d'un poisson cuit à l'étu-vée dans une préparation au vin.
• **Menu** (masculin) : repas à prix fixe. *Ex. : le menu du jour/ le menu enfant* ; liste des plats servis à un repas.
• *Ex. : Qu'est-ce qu'il y a au menu ?* Voir **Prendre le menu.**
• **Meunière** ***(à la meunière)*** : fariné et cuit au beurre.
• **Mijoter** : mode de cuisson, faire cuire lentement et à petit feu. *Ex. : laisser mijoter un ragoût.*
• **Milanaise** ***(à la milanaise)*** : pané et frit.
• **Nage** *(à* ***la nage)*** : court-bouillon avec vin blanc et aromates pour cuire les crustacés. *Ex. : homard à la nage.*
• **Napolitaine** ***(à la napolitaine)*** : avec sauce tomate.
• **Neige** ***(en neige)*** *:* se dit de blancs d'œufs fouettés.
• **Niçoise** ***(à la niçoise)*** *:* avec tomates et aubergines.
• **Normande** ***(à la normande)*** *:* à la crème fraîche.
• **Note de restaurant** (féminin) : addition
• **Œuf à la coque** (masculin) : œuf cuit dans sa coquille trois minutes à l'eau bouillante.
• **Œuf brouillé** (masculin) : œuf battu et cuit au beurre à feu doux.
• **Œuf dur** (masculin) : œuf cuit dans sa coquille 10 minutes à l'eau bouillante.
• **Œuf sur le (au) plat** (masculin) : œuf cassé et frit dans une poêle.
• **Omelette** (féminin) : œufs battus et cuits à la poêle.
• **Papillote** ***(en papillote)*** *:* cuit au four dans une enveloppe de papier cuisson (papier sulfurisé ou papier aluminium).
• **Parmentier** ***(à la Parmentier)*** : avec des pommes de terre.
• **Pâtisserie** (féminin) : préparation sucrée de pâte travaillée, cuite au four et garnie de fruits ou de crème.
• **Pâtissier** (masculin) : il élabore les pâtisseries, glaces et pâtes salées (familier : brioche).
• **Pavé** (masculin) : morceau de viande épais.
• **Paysanne** ***(à la paysanne)*** : avec des légumes variés.
• **Plat de résistance** (masculin) : plat principal.
• **Plateau de fromages** (masculin) : assortiment de fromages.
• **Plongeur** (masculin) : employé chargé de laver la vaisselle dans un restaurant.
• **Pocher** : mode de cuisson ; plonger quelques instants dans de l'eau bouillante. *Ex. : des œufs pochés.*
• **Poêler** : mode de cuisson, faire cuire à la poêle en une fois.
• **Point** ***(à point), viande à point*** : viande dont le degré de cuisson est entre cuit et saignant.
• **Pommes allumettes** (féminin) : pommes de terre coupées très fines.
• **Pommes Dauphine** (féminin) : croquettes de purée de pommes de terre frites.
• **Pommes allumettes** (féminin) : pommes de terre coupées très fines.
• **Pommes en robe des champs** (féminin) : pommes de terre cuites à la vapeur dans

leur propre peau.
• **Poissonnier** (masculin) : cuisinier qui prépare les poissons et les crustacés.
• **Poulette** ***(à la poulette)*** : avec sauce blanche et jaune d'oeuf.
• **Pot-au-feu** (masculin) : plat composé de viande de bœuf bouillie avec des carottes, des poireaux et des navets.
• **Potage** (masculin) : préparation à base d'ingrédients variés cuits à l'eau : légumes, viandes, poissons... Il est servi froid ou chaud, au dîner en France ou au déjeuner en Suisse.
• **Potée** (féminin) : plat composé de charcuterie et de légumes cuits ensemble.
• **Prendre le menu** : commander parmi une sélection de plats proposés par le restaurateur (par opposition à *manger à la carte).*
• **Printanière** ***(à la printanière)*** : avec des légumes de printemps.
• **Provençale** ***(à la provençale)*** *:* avec tomates et huile d'olives.
• **Purée** (féminin) ***(en purée)*** : caractérise certains légumes finement écrasés : pommes de terre, pois-cassés ...
• **Ragoût** (masculin) ***(en ragoût)*** : caractérise une viande, une volaille coupée en morceaux et cuite dans un liquide avec des aromates.
• **Ratatouille niçoise** (féminin) : ragoût d'aubergines, de courgettes et de tomates à l'huile d'olive.
• **Réclamer/Je réclame** ! : formule employée par les commis de salle pour demander un plat aux cuisines.
• *Ex. : Je réclame un ragoût en direct, un !*
• **Reine** ***(à la reine)*** : avec sauce aux champignons.
• **Réserver une table** : demander au restaurant de garder une ou des places du restaurant pour une date, une heure et un nombre de personnes précis.
• **Retour** ***(avoir un retour)*** : ramener en cuisine un plat refusé par le client. *Ex. : J'ai un retour le client voulait sa viande saignante. C'était écrit sur la commande, je vous le signale !*
• **Réveillon** (masculin) : repas de fête de la nuit de Noël ou du Jour de l'an.
• **Rossini** ***(à la Rossini)*** : avec foie gras et truffes.
• **Rôtir** : mode de cuisson, faire cuire une viande au four ou à la broche.
• **Rôtisseur** (masculin) : cuisinier qui prépare les aliments rôtis, frits ou grillés.
• **Saignant(e)** (adjectif), ***viande saignante*** : viande rouge peu cuite.
• **Saucier** (masculin) : cuisinier qui prépare les sauces.
• **Sauter** : mode de cuisson ; faire cuire à feu vif dans une poêle ou une sauteuse.
• **Second de cuisine** (masculin) : cuisinier adjoint direct du chef de cuisine qui peut le remplacer (familier : un gaspard).
• **Spécialités** = des **plats** typiques.
• **Serveur** (masculin), **serveuse** (féminin) : voir **Commis de salle.**
• **Service** (masculin) : 1) plats servis ensemble au cours d'un même repas. 2) pourcentage d'une note de restaurant affecté au personnel. *Ex. : Le service de 15 % est compris.*
• **Sommelier** (masculin) : serveur spécialisé, chargé de la présentation et du service des boissons à la table du client.

• **Sorbet** (masculin) : glace légère sans crème à base de jus de fruits et parfois parfumée à la

liqueur. *Ex. : un sorbet au cassis.*

• **Soupe** (féminin) : potage de légumes servi chaud.

• **Souper** (masculin) : repas que l'on fait dans la nuit ou à la sortie d'un spectacle le soir.

• **Suggestion du jour** (féminin) : plat conseillé aux clients par le restaurateur.

• **Table de libre** (féminin), ***avez-vous une table de libre*** ? : avez-vous une table disponible ?

• **Tartare** ***(à la tartare)*** : servi cru.

• **Tarte** (féminin) : pâtisserie formée d'un fond de pâte et garnie de fruits. *Ex. : une tarte aux pommes.*

• **Terrine** (féminin) ***(en terrine)*** : caractérise une préparation cuite et servie dans un contenant en terre avec un couvercle.

• **Vestiaire** (masculin) : local où sont déposés les vêtements et accessoires des clients. Peut aussi désigner l'employé chargé de la tenue de ce local.

• Vichy *(à **la** Vichy) :* avec des carottes.

LEXIQUE DU VIN

• **Amer** : goût désagréable qui vient de la dégradation de certains tanins, *(bitter)*
• **Ambré** : dont la couleur rappelle celle de l'ambre (jaune orangé) caractéristique de certains vins blancs vieux.
• **Âpre** : donne l'impression de râper la langue, *(harsh)*
• **Acescent** : présente une odeur qui rappelle le vernis à ongles, *(unpleasant smell ofnaïl-varnish)*
• **Astringent** : vin qui râpe le palais, *(astringent)*
• **Banal** : vin sans originalité, *(common)*
• **Bouchonné/qui sent le bouchon** : odeur ou goût qui provient d'une altération du bouchon, *(corky)*
• **Bouquet** (le bouquet) : (cf. nez) odeur, arôme développé par les bons vins en vieillissant, *(bouquet, a rich and complex smell or fragrance thatgood wine develops through ageing)*
• **Brillant** : vin transparent et sans défaut, *(brilliant)*
• **Capiteux** : riche en alcool, *(heady, intoxicating)*
• **Charpenté** : vin rouge équilibré et d'une intensité élevée, *(well-balanced, ofa rich constitution)*
• **Charnu** : vin très consistant, *(full-bodied, fleshy)*
• **Corps, *qui a du corps*** : vin bien constitué, bien charpenté et qui donne une sensation de plein, *(fullness ofa wine)*
• **Corsé** : vin riche en alcool et qui a un caractère bien marqué, *(strong in taste and alcoholic content, but yet well-balanced and full-bodied)*
• **Court** : vin dont les caractères gusto-olfactifs (goût et odeur) ne persistent pas longtemps en bouche, *(with a non persistent and lasting after-taste)*
• **Crémant** : vin qui est légèrement pétillant, *(slightly sparkling wine)*
• **Croupi** : odeur d'eau sale et stagnante.
• Dépôt(s) : impuretés que l'on peut trouver au fond de la bouteille et qui provient de l'activité naturelle d'un vin. *(deposit(s), the itnpurities or dregs that can be found in a bottle, and resuit front natural activity ofthe wine)*
• **Déséquilibré** : vin qui présente un constituant en excès, manque d'harmonie, *(unbalanced, lacking in harmony)*
• **Dur** : impression désagréable provoquée par un excès d'acide par rapport à l'alcool contenu dans le vin. *(hard, lacking in suppleness)*
• Fin, ***qui a de la finesse*** : vin de grande qualité avec un bouquet très agréable, *(fine, great)*
• **Gouleyant** : vin qui se boit facilement, bon rapport alcool/acidité, *(easy to drink, light and pleasant)*
• **Généreux** : riche en alcool et bien constitué, *(generous, rich, full-bodied)*
• **Goût de terroir, *qui a un goût* de *terroir*** *:* goût particulier propre à une région.
• **Honnête** : qui dispose des qualités minimales attendues, sans plus, *(honnest)*
• **Léger :** qui contient peu d'alcool, *(light)*

• **Limpide** : clair, transparent ; on ne voit pas de particule en suspension, *(clear, transparent)*
• **Liquoreux** : vin très doux, présence de sucres non fermentes ; vin capiteux, *(sweet and rich in alcohol)*
• **Maigre** : vin qui manque de substance, un peu acide. *(thin, lacking substance and body)*
• **Moelleux** : vin onctueux, velouté, *(mellow, rich and full-bodied)*
• Nerveux : qui a du caractère et une acidité équilibrée. *(vigorous)*
• Nez (le nez) : l'odeur d'un vin, le bouquet pour un bon vin. *(nose ofa wine)*
• **Oxydé** : vin qui n'a plus de fraîcheur, avec une odeur lourde qui rappelle l'humus.
• **Pelure d'oignon** : désigne la couleur de certains vins rosés vieux.
• **Perlant** : très légèrement pétillant, quelques bulles, *(very slightly gaseous or sparkling wine)*
• **Piqué** : se dit d'un vin qui a tourné en vinaigre, très acide, *(sour, a wine that has turned off and turned to vinegar)*
• **Robe** (la robe) : la couleur, la limpidité et la transparence d'un vin. *(colour, clarity and transparence)*
• **Sec** : vin blanc qui ne renferme plus de sucre dissous. *idry)*
• **Souple** : vin agréable à boire avec du moelleux et peu de tanin, *(supple, soft and easy to drink)*
• **Tanin** : substance trouvée dans la peau de certains fruits, elle joue un rôle important dans le vieillissement du vin. Trop de tanins donnent un goût âpre, *(tannin)*
• **Tuile** : vin rouge vieux avec une couleur de tuile.
• **Velouté** : vin qui donne une impression de douceur au goût, *(velvety, soft)*
• **Vert** : vin jeune, acide, à laisser vieillir, *(green or unripe, but may improve with ageing)*
• **Voilé** : trouble, *(cloudy)*

BIBLIOGRAPHIE

Французско-русский словарь: Гостиничный бизнес и туризм / Уклад.: Ж. М. Арутюнова. – М.: Тезаурус, 2007. – 494 с.

Французско-русский словарь: Гастрономия и кулинария / Уклад.: Ж. М. Арутюнова, Ю. В. Кругляк. – М.: Тезаурус, 2009. – 338 с.

Pour en savoir plus sur le secteur de l'hôtellerie-restauration, vous pouvez consulter les sites Internet ci-dessous :

International

- IH&RA (Association Internationale des Hôtels et Restaurants)
http://www.ih-ra.com

Européen

- HOTREC (Confédération des Associations Nationales de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Cafés et établissements similaires de l'Union Européenne et de l'espace économique européen) http://www.hotrec.org

National

- L'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH) est l'organisation professionnelle qui représente, défend et promeut les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration traditionnelle et des cafés. http://www.umih.fr
- ACFCI (Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie) http://www.acfci.cci.fr
- AFIT (Agence Française de l'Ingénierie Touristique) http://www.afit-tourisme.fr
- CNT (Conseil National du Tourisme) http://www.tourisme.gouv.fr
- COE (Centre d'Observation Economique) http://www.coe.ccip.fr
- MDF (Maison de la France) http://www.franceguide.com
- ONT (Observatoire National du Tourisme) http://www.tourisme.ont.asso.fr
- Restaurateurs de France http://www.restaurateursdefrance.com
- Coach Omnium : Société d'études marketing et économiques, spécialiste de l'hôtellerie et de la restauration. Des études et analyses précieuses pour les professionnels. http://www.coachomnium.com

Ainsi que les ouvrages suivants :

- *Accueil, service et commercialisation en restaurant - lycées professionnels,* B. Morlet, J.-L. Frusetta (Jacques Lanore : 2002).
- *Accueillir, héberger, communiquer - Bac techno hôtellerie Première - Élève,* M. Hartbrot et B. Leproust (Bpi : 2001).
-*L'Hôtel : théorie et pratique,* M.-T. Audoux, P. Mazzetti, et J. Bessenay (Jacques Lanore : 2002).